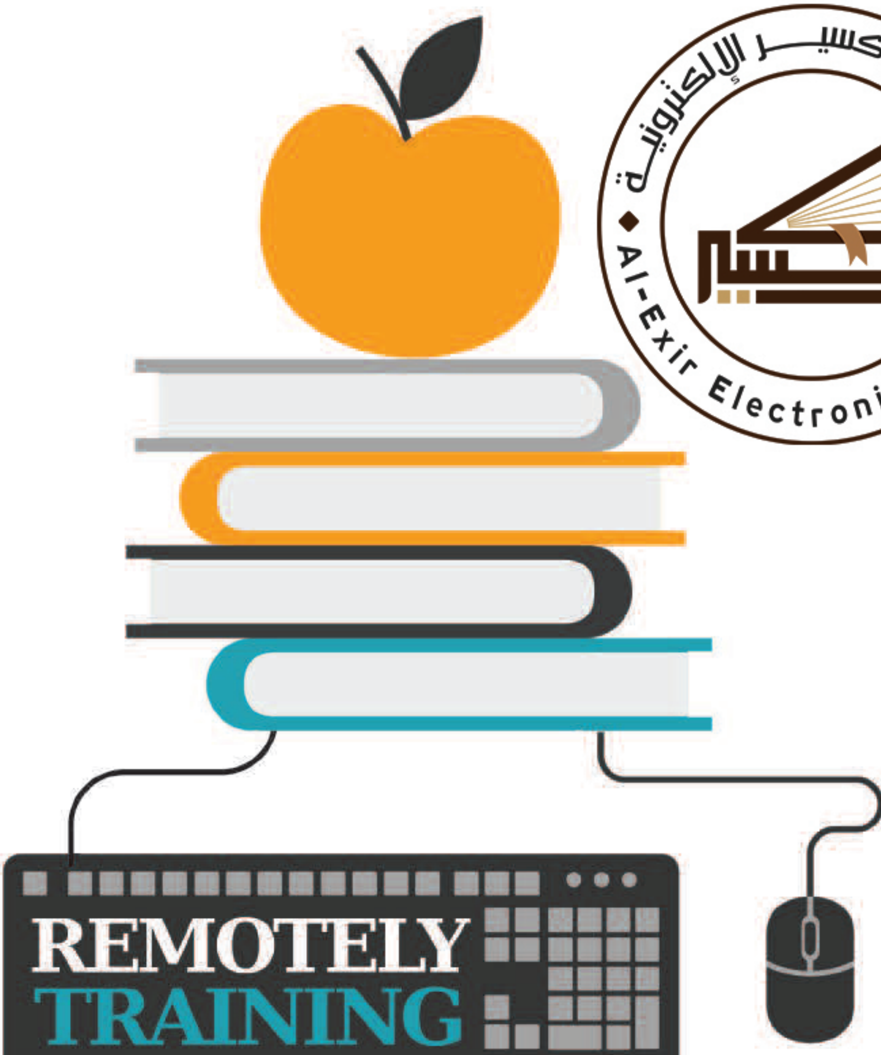
التدريب عن بُعد

بوابتك لمستقبل أفضل



أ.د/مدحت ابو النصر

Arab group

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشئون الفنية – دار الكتب المصرية

أبو النصر، مدحت محمد

التدريب عن بعد - بواباتك لمستقبل أفضل / تأليف: مدحت محمد أبوالنصر. ط1 - القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

206 ص: 17x24 سم.

الترقيم الدولي: 2-097-722-977-978

1- التدريب

2- التنمية البشرية

أ - العنوان

ديوي: 658,3124 رقم الإيداع: 2017/1508

الطبعة الأولى

2017

Arab group

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر

8أ شارع أحمد فخري – مدينة نصر – القاهرة – مصر

تليفاكس: 23490242 - 23490419 (00202)

الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg

E-mail: info@arabgroup.net.eg

elarabgroup@yahoo.com

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشئون الفنية - دار الكتب المصرية
أبو النصر، مدحت محمد
التدريب عن بُعد ـ بواباتك لمستقبل أفضل / تأليف: مدحت محمد أبوالنصر، ط1 ـ القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر
206 ص: 24x17 سم.
الترقيم الدولي: 978-977-722-097-2
1- التدريب
2- التنمية البشرية
أ ـ العنوان

ديوي: 658,3124 رقم الإيداع: 2017/1508

الطبعة الأولى
2017

الناشر
المجموعة العربية للتدريب والنشر
8أ شارع أحمد فخري - مدينة نصر - القاهرة - مصر
تليفاكس: 23490242 - 23490419 (00202)
الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg
E-mail: info@arabgroup.net.eg
elarabgroup@yahoo.com

التدريب عن بُعد
بواباتك لمستقبل أفضل

أستاذ دكتور/ مدحت محمد أبو النصر

رئيس قسم المجالات بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان
دكتوراه في تنمية وتنظيم المجتمع من جامعة Wales ببريطانيا
أستاذ زائر بجامعة .C.W.R بأمريكا
أستاذ معار بجامعة الإمارات العربية المتحدة (سابقا)
رئيس قسم العلوم الإنسانية - كلية شرطة دبي (سابقا)
عضو معهد شارترد للإدارة بلندن
جائزة أفضل كتاب من الإمارات لعام 1996

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر

2017

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

﴿ قُلْ هَلْ يَسْتَوِى ٱلَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَٱلَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة الزمر: الآية 9)

قالَ رَسُولُ اللّهُ صَلّى اللّهُ عَليْهِ وَسَلّمَ:

"ومن سلك طريقاً يلتمس فيه علماً، سهل اللّه له به طريقاً إلى الجنة" رواه مسلمٌ.

صدق رسول اللّه صلى اللّه عليه وسلم.

الإهداء

أهدي هذا الكتاب إلي كل المشتغلين
في مهنة التدريب في الوطن العربي
للاهتمام بتقديم التدريب عن بُعد
كحل ابتكاري لكثير من المشكلات
الحالية التي تواجه التدريب
في الوقت الحاضر

المؤلف

المحتويات

This page intentionally left blank

مُقَدِّمَة

يعتبر التدريب إحدى الوظائف الرئيسية للإدارة، وركيزة أساسية من ركائز الإدارة السليمة، وهو إحدى المحاور الضرورية لعملية التنمية والتطوير الذاتي والتنظيمي. هذا ولا يوجد أحد ليس في حاجة إلى التدريب، فالتدريب أحد الأدوات الرئيسية لتنمية الموارد البشرية وتطوير الفاعلية الكاملة لها.

لقد أصبح التعليم عن بُعد Distance Education والتدريب عن بُعد Distance Training من الأمور التي تهتم بها كثير من المؤسسات التعليمية والتدريبية، مثل: المدارس والمعاهد والجامعات ومراكز التدريب، وذلك مع التقدم العلمي الهائل الذي يشهده العالم اليوم خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات وزيادة استخدام التقنيات الحديثة في التعليم والتدريب... هذا وقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً في تقديم التدريب والتطوير من خلال الإنترنت. وأصبح هناك الكثير من الجامعات الإلكترونية والمراكز التدريبية التي تقدم برامج تعليم عن بُعد وبرامج تدريب عن بُعد.

والتعليم عن بُعد هو أحد طرق التعليم الحديثة نسبياً. ويعتمد مفهومه الأساسي على وجود المتعلم في مكان يختلف عن مكان المصدر الذي قد يكون الكتاب أو المعلم أو حتى مجموعة الدارسين. وهو نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن متفرقة جغرافياً. ويهدف إلى جذب تلاميذ أو طلاب لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي للمؤسسة التعليمية.

أما التدريب عن بُعد فهو أسلوب حديث ومتطور يعتمد على استخدام وتوظيف مختلف وسائل وتقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تقديم البرامج التدريبية للمتدربين عن بُعد لإكساب وتنمية المعارف والمهارات بطريقة متزامنة (أون لاين On Line) أو غير متزامنة، وبشكل مرن وميسر في كل زمان ومكان ضمن ترتيبات تنظيمية وإدارية خاصة...

ويهدف الكتاب الحالي إلي إلقاء الضوء علي فكرة التعليم عن بُعد، وذلك من حيث التعريف والخصائص والأهمية والفوائد والأنواع والمتطلبات والمميزات والتحديات...

كذلك يهدف الكتاب الحالي إلي التعرف على أسلوب التدريب عن بُعد كمدخل لتنمية الموارد البشرية وتطوير العملية التدريبية، من خلال توضيح مفهوم التدريب عن بُعد وخصائصه وأهدافه وأهميته ومراحل تطبيقه والمميزات والتحديات... هذا ويتكون الكتاب من اثني عشر فصلا، هي كالتالي:

- **الفصل الأول**: ماهية مهنة التدريب
- **الفصل الثاني**: التوجهات الحديثة في مهنة التدريب
- **الفصل الثالث**: أنواع التدريب
- **الفصل الرابع**: التعليم عن بُعد
- **الفصل الخامس**: تخطيط وتطوير ومتطلبات برامج التعليم عن بُعد
- **الفصل السادس**: التدريب عن بُعد
- **الفصل السابع**: مراحل تصميم التدريب عن بُعد
- **الفصل الثامن**: المحاكاة كأحد الأساليب التدريبية
- **الفصل التاسع**: تجارب عربية ناجحة في التدريب عن بُعد
- **الفصل العاشر**: وسائل التواصل الاجتماعي (الشبكات الاجتماعية)
- **الفصل الحادي عشر**: مفاهيم مرتبطة (الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والنشر الإلكتروني)
- **الفصل الثاني عشر**: Distance Training

ثم ينتهي الكتاب بخاتمة تقدم لنا عدد من التوصيات والمقترحات التي يمكن الاستفادة منها في تدعيم ثقافة التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد وزيادة فرص نجاحهما.

هذا ويمكن استخدام الكتاب لأغراض عديدة مثل:

1- **التعلّم الذاتي، والدراسة الفردية:** فقد تم تصميم الكتاب ليمكِّنك من تعليم نفسك بنفسك..

2- **البرامج التدريبية:** يمكن استخدام الكتاب كملف تدريبي يتم توزيعه على المتدربين في برنامج تدريبي يدور حول موضوع الكتاب.

3- **التدريب عن بُعد:** يمكن إرسال الكتاب إلى هؤلاء الذين لا يتمكنون من حضور البرامج التدريبية.

4- **البحوث العلمية:** يستطيع الباحثون في مجالات مهنة التدريب، ومهنة الإدارة، وإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات التعليم والتدريب، وعلم النفس التعليمي والإداري، وعلم اجتماع المنظمات، ومهنة الخدمة الاجتماعية، ومهنة التدريب استخدام الكتاب كمرجع في بحوثهم النظرية والميدانية.

هذا ولقد تم استخدام العديد من المراجع العربية والأجنبية في إعداد هذا الكتاب ـ ما بين كتاب وبحث ومقال وترجمة ومؤتمر، هذا بالإضافة إلى الاستعانة ببعض مواقع شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت"، وتم الإشارة إلي هذه المراجع في نهاية الكتاب للاسترشاد بها وللرجوع إليها في حالة الرغبة في مزيد من المعلومات والبحث.

لقد تم إعداد هذا الكتاب في ضوء الخبرة الطويلة التي اكتسبها المؤلف من خلال تأليفه للعديد من الكتب في التدريب الإداري، وتقديمه لمئات البرامج تدريبية لجهات عديدة في مصر ودول عربية عديدة...

هذا وندعو الله العلي القدير أن يستفيد من هذا الكتاب كل من اهتم بقراءته. والمؤلف يشكر الله سبحانه وتعالي علي توفيقه له في إعداد هذا الكتاب المتواضع، والذي بلا شك به بعض النواقص، فالكمال لله وحده.

وبالله التوفيق...

المؤلف
أ.د. مدحت أبو النصر

القاهرة: 2017

الفصل الأول

ماهية مهنة التدريب

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- تعريف التدريب
- أهمية التدريب
- مبادئ التدريب
- أطراف العملية التدريبية
- مراحل العملية التدريبية

الفصل الأول

ماهية مهنة التدريب

مقدمـة:

العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمتغير الأهم في عملية التدريب، والتدريب المناسب والمستمر هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين هذا العنصر البشري، حتى يصبح أكثر معرفة واستعداداً وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب والمناسب وبابتكار.

ويؤكد ألفين توفلرAlvin Toffler في كتابه "صدمة المستقبل" Future Shock على أهمية التدريب كإستراتيجية من أجل البقاء، إستراتيجية مستقبلية في مواجهة فرط التنبيه الذي يتعرض له الإنسان، وفرط استخدام الحواس وزيادة التحميل بالمعلومات، وضغط عملية اتخاذ قرارات كثيرة في وقت قليل.

ويقول ميللر Miller في كتابه "اضطرابات الاتصال" Communication Disorders بأننا نضطر الناس إلى التكيف مع خطوة أسرع للحياة، ومواجهة مواقف مستجدة

والسيطرة عليها خلال وقت دائم القصر، إننا نضطرهم إلى الانتقاء بين اختبارات تتضاعف بسرعة، ونجبرهم على معالجة المعلومات بسرعة أكبر مما كان ضرورياً في مجتمعنا في الماضي.

واقترح ميللر Miller عدة أساليب لمواجهة هذه المشكلة منها، أسلوب التدريب المستمر الذي يساعد في عملية التكيف هذه، والاستجابة بشكل مناسب للتغييرات السريعة التي حولنا.

هذا ولم يعد دور المنظمات قاصراً على إنتاج السلع وتقديم الخدمات. فمع انحسار دور الجامعات وتراجع دور المدارس، صار لزاماً على الشركات الخاصة والإدارات الحكومية أن تولي تنمية القوى العاملة بالتعليم المستمر والتدريب Training للمنافسة والتميز في زمن العولمة والأسواق المفتوحة والإنترنت.

وإذا كان يمكن للشركات الخاصة أن تستغني عن بعض العاملين بها ـ لنقص التعليم والتدريب لديهم ـ وتستبدلهم بعناصر جديدة مؤهلة، فإن مثل هذا القرار ليس سهلاً أو ممكناً في كثير من الأحيان في الإدارة الحكومية. بل إن اتخاذ مثل هذا القرار صار صعباً في الشركات الخاصة في ظل القيود القانونية والعلاقات الإنسانية، بل والتكلفة الاقتصادية المترتبة على ارتفاع معدل دوران العمالة وضعف إنتاجيتها.

إن تحقيق التفوق يعتمد على العاملين، ولهذا يصبح لزاماً علينا تنمية مهاراتهم. فقد أثبتت البحوث والدراسات أن التعليم والتدريب يساهمان بنسبة تتراوح ما بين 26٪ و55٪ من الإنتاجية، وبالتالي فإن أي تقدم يعتمد بدرجة كبيرة على التعليم والتدريب.

ويعتبر التدريب إحدى الوظائف الرئيسية للإدارة، وركيزة أساسية من ركائز الإدارة السليمة، وهو إحدى المحاور الضرورية لعملية التنمية والتطوير الذاتي والتنظيمي.

هذا ولا يوجد أحد ليس في حاجة إلى التدريب، فالتدريب أحد الأدوات الرئيسية لتنمية الموارد البشرية وتطوير الفاعلية الكاملة لها.

تعريف التدريب:

هناك تعريفات عديدة للتدريب نذكر منها:



1- التدريب هو عملية إعداد الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة، فهو نوع من التوجيه صادر من إنسان وموجه إلى إنسان آخر.

2- التدريب عبارة عن نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في المتدربين Trainees من ناحية اتجاهاتهم ومعلوماتهم وأدائهم ومهاراتهم وسلوكياتهم، بما يجعل مستوى الأداء لديهم أفضل مما هو عليه.

3- التدريب عملية مستمرة خلال حياة الفرد، تبدأ منذ ولادته وتستمر حتى آخر حياته وفقاً لاحتياجاته كفرد وكأحد العاملين في إحدى المنشآت، وكعضو في المجتمع.

4- التدريب هو النظام الذي يتبع في دراسة فن من الفنون أو مهنة من المهن أو أعمال وظيفية ما.

5- التدريب عملية تطوير وتنميته سلوك الفرد بوسيلة أو أكثر من وسائل التدريب، أو وسائل نقل الخبرة في مجال المعرفة أو المهارة أو الاتجاهات بغرض تحقيق معيار أداء مرغوب فيه.

6- التدريب عملية تعديل إيجابي، ذات اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الفرد.

7- التدريب والتطوير يقصد به كافة الجهود المخططة والمنفذة لتنمية قدرات (معارف ومهارات) العاملين بالمنظمة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم وترشيد سلوكياتهم، بما يعظم من فاعلية أدائهم وتحقيق ذواتهم من خلال تحقيق أهدافهم الشخصية وإسهامهم في تحقيق أهداف المنظمة.

8- التدريب عملية مخططة لتغيير الاتجاهات أو المعارف أو المهارات السلوكية من خلال خبرة تعليمية لبلوغ أداء فعال في نشاط أو مجال معين. والغرض من التدريب في محيط العمل هو تطوير قدرات الفرد وتحقيق احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من القوى العاملة.

في ضوء ما سبق يمكن تعريف التدريب بأنه عملية مخططة ومستمرة، تهدف إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية لدى الفرد، من خلال زيادة معارفه وتدعيم اتجاهاته وتحسين مهاراته، بما يساهم ذلك في تحسين أدائه في العمل وزيادة الإنتاجية في المنظمة.

أهمية التدريب:

يمكن أن نقول أن التدريب له أهمية كبيرة جداً لأي منظمة أياً كان نوعها أو حجمها أو مجال عملها أو مستواها أو نوع المنتج الذي تقدمه (سواء سلعة أو خدمة).

ويشير جاري ديسلرGary Dessler إلى أن الاهتمام بالتدريب قد زاد خلال السنوات الأخيرة، حيث كان التدريب يستخدم بصفة أساسية في تزويد العاملين بالمهارات الفنية مثل التدريب على كيفية إعداد خطة أو ميزانية بشكل سليم. إلا أن التدريب الفني لم يعد كافياً بسبب ضرورة أن تتكيف المنظمة مع التغيرات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة، وزيادة الاهتمام بتحسين مستويات جودة المنتجات، والرغبة في زيادة الإنتاجية لمواجهة تحديات المنافسة.

هذا ويتطلب التدريب على تحسين الجودة إجراء تدريب تعليمي، يتضمن قيام الفرد بكيفية تحليل البيانات ورسم الخرائط والأشكال البيانية، وفي نفس الوقت فإن الموظفين في الوقت الحالي بحاجة إلى مهارات في مجالات: تشكيل فرق العمل وصنع واتخاذ القرارات وإجراء الاتصالات، وكذا مهارات تكنولوجية في مجال استخدام الحاسبات الآلية. ونظراً لأن زيادة درجة المنافسة تتطلب تحسين مستوى الخدمة فإن الموظفين بحاجة إلى تدريب في مجال خدمة المستهلك حول أهم الأساليب والقدرات اللازمة لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

ولا شك أن مثل هذه التحديات تزيد من أهمية قيام المنظمة بتقديم العديد من البرامج التدريبية للعاملين بها.وفي ضوء ما سبق يمكن أن نقول أن التدريب هو أحد الطرق الرئيسية لرفع الإنتاجية، وهو عنصر حيوي بالغ الأهمية. والفرد المدرب المؤهل هو القادر دائماً على عمله، المالك لناصيته، والواثق من نتائجه، والبعيد عن مخاطره.

بمعنى أن التدريب هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين العنصر البشري حتى يصبح أكثر معرفة واستعداداً وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب والمناسب وبابتكار.

ويشير أحمد سيد مصطفى إلى أن تسارع المتغيرات في بيئة المنظمة المعاصرة، سيحتاج كل عامل أو موظف أو مدير لاستيعاب معارف ومهارات جديدة، بمتوسط ثمانية مرات على الأقل خلال عمره الوظيفي. وقد اعتمدت الإدارة اليابانية مبدأ التدريب المستمر كمرادف للتحسين المستمر (Kaizen). علماً بأن مفهوم كايزن مكون من مقطعين هما: Kai وتشير إلي التغيير، Zen وتشير إلي الأفضل أو الأحسن. بمعني أن مفهوم كايزن يشير إلي التغيير إلي الأفضل أو إلي الأحسن.

والتدريب وسيلة وليس غاية، فهو استثماراً Investment، وليس استهلاكاً أو إهداراً للموارد المالية للمنظمة.



مبادئ التدريب:

يعرف المبدأ Principle بأنه قاعدة أساسية توجه السلوك، ويتضمن أي مبدأ قيمة إيجابية يجب الالتزام بها والاسترشاد بها في القول والفعل.

ويوجد بمهنة التدريب عدة مبادئ يتعين على كل من: العاملين في إدارات التدريب أو إدارات تنمية الموارد البشرية وعلى المدربين الاسترشاد والالتزام بها، بل

والمتدربين أيضا، ومراعاة الالتزام بها وتطبيقها في جميع مراحل العملية التدريبية.وإذا طبقت هذه المبادئ تطبيقاً سليماً ومرناً، فإنها سوف تؤدي إلى الإدارة السليمة للتدريب وسوف تساهم في زيادة أو تعظيم عائد التدريب علي جميع أطراف العملية التدريبية.

ومن هذه المبادئ نذكر:

1- مبدأ التخطيط Planning:



التخطيط مهم جدا للإنسان، وهو عكس العشوائية والعفوية والارتجال وعدم النظام.

والتخطيط عملية مقصودة وواقعية تتضمن إحداث حالة من التوازن بين عناصر ثلاثة هي: الهدف، الموارد والزمن، عن طريق محاولة الوصول إلى أقصى درجات الهدف، بأفضل استخدام للموارد، وفي أقصر وقت مستطاع.. مما يعني أن التخطيط عملية تتضمن توقع الأحداث المستقبلية والعمل على الاستعداد لها، وبالتالي يكون عنصر الزمن في مصلحتنا، بدلا من إتباع أسلوب الانتظار والملاحظة والذي يكون فيه عنصر الزمن في مصلحة المشكلات.

ويقصد بالتخطيط للتدريب إعداد مجموعة من البرامج والدورات التدريبية التي يقرر تنفيذها وفق سياسات وأهداف المنظمة بهدف تنمية وتطوير القوى العاملة فيها. ويمكن أن تكون الخطة سنوية أو مرحلية في فترات شهرية محددة.

والتخطيط في أبسط صورة هو العمل أو الإجراء الذي يجيب عن الأسئلة التالية:

- ما هو العمل المطلوب What؟ وهذا يعني إلمام إدارة التدريب بعملها وإلمام كل عضو فيها بعمله.
- كيف تقوم بهذا العمل How ؟ ومعناه تحديد برنامج زمني لتنفذ البرامج التدريبية في مواقيتها، واختيار أحسن الوسائل والإمكانات اللازمة لتنفيذ هذه البرامج.

- لماذا تقوم بهذا العمل Why ؟ أي ما هو الهدف منه.
- من يقوم بهذا العمل Who ؟ أي ربط كل عضو بعمل معين فتكون له فيه اختصاصات ومسئوليات.
- متى يؤدي هذا العمل When ؟ أي تحديد التوقيتات الزمنية لكل برنامج تدريبي.
- أين يؤدي هذا العمل where ؟ أي تحديد مكان انعقاد كل برنامج تدريبي.

2- مبدأ الاستمرارية Continuity:

ويقصد باستمرار التدريب هو تكرار ظهور عناصر الرسالة التدريبية (معلومات/ مهارات/ اتجاهات/ سلوكيات..) باستمرار في المكونات المختلفة للخبرة التدريبية في صور وأشكال متنوعة، على اعتبار أن عودة ظهور تلك العناصر يعطي للمتدرب فرصاً متكررة للتفكير والشعور والعمل بنفس النظام وبطريقة تتسم بالاتساق، مما يكون له أثره في استيعاب وترسيخ المعارف والمهارات والاتجاهات والسلوكيات المرغوبة بطريقة فعالة.

أيضاً يُقصد باستمرار التدريب هو أن يبدأ التدريب فور انتهاء مرحلة التعليم وقبل استلام العمل (تدريب ما قبل الخدمة)، ثم يستمر التدريب ملازماً للفرد فيحصل الفرد على تدريب بدء الخدمة، وخلال تدرجه الوظيفي في المنشأة وتحركاته الوظيفية الأفقية يحصل على ما يسمى بتدريب أثناء الخدمة.

3- مبدأ توالي الخبرات أو التقدم المنظم Progression:

ويُقصد به ترتيب محتويات المنهج التدريبي والخبرات المطلوب توصيلها على وجه يضمن انتقال توقعات إدارة التدريب من المتدربين من مستوى إلى مستوى أعلى منه بشكل مضطرد، سواء اتصل ذلك بالمعارف التي يتلقاها، أو المهارات التي يتم تدريبه عليها أو القيم والاتجاهات التي يكتسبها، بحيث نتوقع منه أنه بنهاية مرور المتدرب بالخبرات المطلوبة كلها يكون المتدرب مستعداً بالفعل لممارسة مسئولياته الوظيفية (إذا كان ذلك تدريب بدء الخدمة) أو ممارسة مسئولياته الوظيفية بشكل أفضل مما كان عليه (إذا كان ذلك تدريب أثناء الخدمة).

4- مبدأ التدرج Graduation:

وهو مبدأ مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمبدأ السابق، حيث يجب أن يتدرج التدريب في تقديم المادة التدريبية، مبتدأ بالمعلومات والمعارف الأساسية، ثم نتدرج منها إلى مشاكل التطبيق البسيط والتقليدي، حتى تعالج أولاً، ثم نتطور إلى أعقد المشكلات وأكثرها تشعباً.ويفرض علينا هذا المبدأ أن نرتب التدريب أثناء التنفيذ، ليسير بطريقة مسلسلة منطقياً وتراكمياً، بحيث تبني مختلف الموضوعات على سابقاتها.

5- مبدأ التكامل Integration:

ويقصد به تحقيق التوازن بين الجوانب النظرية والجوانب العملية والميدانية في كل برامج التدريب، وتحقيق الترابط المتبادل بين العناصر المتنوعة للرسالة التدريبية (معلومات/ مهارات/ اتجاهات/ سلوكيات...)، والتوافق بين الفكر والشعور والعمل بالنسبة للمتدرب.

6- مبدأ الشمول Comprehension:

بمعنى أن يمتد نشاط التدريب ليشمل جميع المجموعات الوظيفية العاملة بالمنشأ' من مختلف التخصصات ولجميع المستويات من القاعدة إلى القمة، حتى نضمن وجود لغة مشتركة بين جميع العاملين، مما يؤدي إلى تنسيق وتنظيم جهودهم وتوجيهها نحو تحقيق هدف المنشأة.

وبعض الكتابات الأخرى أضافت مبادئ أخرى هي كالتالي:

1- مبدأ الهدف:

يجب أن يكون الهدف من التدريب محدد وواضح طبقاً للاحتياجات الفعلية للمتدربين، مع مراعاة أن يكون الهدف موضوعياً وواقعياً وقابلاً للتطبيق وللقياس.

2- مبدأ مواكبة التطور:

حتى يكون التدريب معيناً لا ينضب يتزود منه الجميع بكل ما هو جديد وحديث في شتى مجالات العمل، وبأحدث أساليب وتكنولوجيا التدريب.

3- مبدأ الواقعية:

فالتدريب لابد أن يكون واقعي، بمعنى أن يلبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين، ويتناسب مع مستوياتهم ومعارفهم وقدراتهم.

4- مبدأ مراعاة التوقيت المناسب:

على التدريب أن يراعي التوقيتات المناسبة عند وضع وتنفيذ البرامج التدريبية. بمعنى أن يكون توقيت عقد البرامج مناسباً لظروف المتدربين بحيث لا يتعارض مع متطلبات العمل في فترات إعداد الموازنات أو الجرد...، وكذا لا تأتي في أشهر الصيف والأجازات أو رمضان أو الحج أو الأعياد الرسمية.

كذلك أضاف كل من جيرالد جرينبرج وروبرت بارون J. Greenberg & R. Baron **مبادئ أخرى هي كالتالي:**

1- مبدأ المشاركة Participation:

فالمشاركة المتدرب في عملية التدريب لا تؤدي إلى سرعة التدريب فقط، ولكن تؤدي أيضاً إلى رسوخ ما تعلمه الفرد لفترة أطول. فالمتدرب في قاعة التدريب الذي يشارك في الحوار والمناقشة والاستفسار تكون فرصته للتعلم أفضل من المتدرب الذي يكون وجوده سلبياً.

2- مبدأ التكرار Repetition:

حيث يساعد التكرار على تثبيت ما تعلمه الفرد. ويرى علماء النفس أن التكرار يجب أن يكون موزعاً على فترة طويلة نسبياً، حتى تكون له فعاليته.

3- مبدأ إمكانية نقل ما تدرب عليه إلى الواقع العملي Transfer of Training:

فالتدريب تكون له فعاليته حينما يستطيع المتدرب الاستفادة بما تعلمه خلال فترة التدريب في الواقع الفعلي للعمل. ومن العوامل التي تساعد على ذلك هو محاول محاكاة ظروف العمل الفعلية والأدوات التي تستخدم في العمل أثناء التدريب. ونفس ذلك يمكن أن يقال بالنسبة للمهارات الإدارية.

4- مبدأ المعلومات العكسية أو المرتدة Feedback:

يحتاج المتدرب إلى تيار من المعلومات العكسية أو المرتدة عن نتيجة سلوكه، للوقوف على مدى فعالية التدريب. فمثلاً هل أحدث التدريب تعديلاً في سلوكه أم لم يحدث؟ وما نواحي القصور التي يجب تصحيحها؟ وبدون ذلك لا نستطيع الحكم على فعالية التدريب.

أطراف العملية التدريبية:

للعملية التدريبية أطراف عديدة، يمكن تحديد المهم منها كالتالي:

1- المدرب
2- المتدرب
3- قسم أو إدارة التدريب
4- القسم أو الإدارة التي يعمل بها المتدرب
5- مركز أو معهد التدريب

والجزء التالي سوف يلقي بعض الضوء علي طرفين هما: المدرب والمتدرب.

المدرب:

المدرب Trainer هو شخص يقوم بمهمة نقل المعرفة أو تعليم المهارة أو تغيير المواقف أو السلوك أو أي نسيج من ذلك لفرد أو أكثر من خلال برنامج أو برامج تتسم بوجود تخطيط مسبق لها بهدف تحقيق غرض معين.

والمدربون هم الخبراء الذين تستعين بهم المراكز التدريبية أو المنشآت لمواجهة الاحتياجات التدريبية للمتدربين، وقد يكونوا معينين أصلاً في المنشأة، أو قد تستعين بهم المنشأة من جهات أخرى (مثل: الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب وشركات التدريب..) لفترات زمنية معينة (قد تكون يوماً واحداً أو أسبوعاً أو أكثر...).

ومن بين جميع إمكانات التدريب من أجهزة عرض وأدوات ومطبوعات وحواسب وحاسبات...، يقف المدرب وحده متميزاً ومنفرداً، إنه القلب النابض والعقل المفكر لعملية التدريب، إنه وحده يستطيع أن ينقل المعارف والمهارات لغيره، أما بدونه فلا يمكن لشيء أن يتحقق.

والمدرب هو أحد عناصر أو أطراف التدريب الرئيسية ـ كما سبق ذكره ـ وهو قائد جماعة المتدربين (فكل جماعة لها قائد)، إما أن يكون قائداً ناجحاً يستفيد منه المتدربون أو قائداً فاشلاً لا يستفيد منه المتدربون، إما أن يكون قدوة طيبة ومثالاً يحتذي به أو العكس، فيترك آثاراً سلبية على المتدربين، إما أن يستخدم أسلوب المحاضرة كمدرس والمتدربين كتلاميذ يلقنهم المعلومات النظرية المطلوب منهم حفظها، أو أن ينظر لنفسه على أنه ميسر ومنشط ومحفز للمتدربين يعمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم باستخدام أساليب تدريبية مشوقة ومطورة مثل:

1- تمثيل الأدوار Role Playing
2- المحاكاة Simulations
3- الوسائل السمعبصرية Audio-Visual Materials
4- المباريات التدريبية Training Games
5- الألعاب التدريبية Training Playing
6- عرض الحالات العملية Case Studies
7- أسلوب الاكتشاف وحل المشكلات Problem Solving
8- الزيارات الميدانية Field Visits
9- تدريبات الحساسية Sensitivity Training

ومن هنا جاءت أهمية حسن اختيار المدرب، بحيث يكون مؤهلاً لهذا الدور، بحيث تكون معلوماته وخبراته تتناسب مع نوع البرنامج الذي سيشارك فيه، ولديه مهارات تدريب الكبار، وقادر على استخدام الأساليب التدريبية السابق ذكرها.

وفي الحقيقة أن لا جدوى من برنامج تدريبي يبذل في إعداده الجهد الكثير وينفق

عليه الكثير ليخرج ناجحاً وملبياً للاحتياج التدريبي المطلوب إذا ما عهد به لمدرب ليس لديه المعلومات والمهارات اللازمة والإلمام الكامل بالتدريب وأساليبه.

أخيراً لابد من توفر كثير من المعارف والمهارات والصفات في المدرب حتى ينجح في المهمة المطلوبة منه، فالمدرب يجب أن يمتلك مجموعة من المعلومات والنظريات في مجال تخصصه، وأن يكون حاصلاً على مؤهل دراسي مناسب يسمح له للعمل كمدرب، وأن يكون لديه خبرات تدريبية مناسبة في موضوعات تخصصه، وأن يكون قد مارس التدريب في مجال تخصصه لفترة مناسبة.

ومن الأدوار التي يجب أن يمارسها المدرب نذكر:



- دوره كمدرب.
- دوره كناصح.
- دوره كمرشد.
- دوره كمصدر للمعلومات.
- دوره كباحث.
- دوره كمستشار.
- دوره كمبدع / كمبتكر.
- دوره كمخطط.
- دوره كمقيّم.
- دوره كإداري.

ومن المهارات التي يجب أن تتوفر لدى المدرب نذكر:

- مهارة التفاعل.
- مهارة الاتصال.
- مهارة الإنصات.
- مهارة الإقناع.

- مهارة العرض والتقديم.
- مهارة التقويم.
- مهارة الملاحظة.
- مهارة استخدام لغة الجسم.
- مهارة استخدام المعينات السمعبصرية.

ومن الصفات التي يجب أن يتحلى بها المدرب، نذكر:

- اللباقة.
- الموضوعية.
- الأدب والذوق.
- الثقة بالنفس.
- الصبر.
- الهدوء.
- الديمقراطية.
- التواضع.
- البشاشة.
- الصدق.
- الاعتدال في الأمور.
- الأمانة.
- التعاون.
- النظافة.

وللأسف فإن بعض المؤسسات لا تهتم كثيراً بهذا المحور (حسن اختيار المدرب) وتتدخل أمور غير رشيدة أو غير سليمة في هذه العملية، مثل: العلاقة الشخصية بالمدرب، أو المحسوبية، أو عدم المعرفة الكاملة بمؤهلات المدرب وخبراته... وأحياناً لضيق الوقت فإنه لا يتم اختيار المدربين الأكفاء للبرنامج التدريبي.

ولأهمية عنصر المدير الكفء والفعال فإن الدول المتقدمة وبعض الدول النامية بدأت تهتم بعقد دورات تدريبية للمدربين أنفسهم (تدريب المدربين Training Of Trainers T.O.T.) بما يساعدهم على تجديد أفكارهم ومعلوماتهم وزيادة خبراتهم، الأمر الذي سينعكس أثره على الدور الذي يقومون به في تدريب الآخرين.

كذلك فإن تحقيق مخرجات مقنعة لمهنة التدريب يتطلب رفع مستوى أداء المدربين من خلال الاعتماد المهني، وأن الاعتماد المهني سوف يساعد على الحد من الذين ينتمون إلى هذه المهنة دون أن يمتلكوا المهارات اللازمة.

ولاختيار مدرب متميز سواء داخل المنظمة أو من خارجها مهمة شاقة. ولتحقيق حسن الاختيار لا بد من عمل الخطوات التالية بواسطة إدارة التدريب:

1- الحصول على السيرة الذاتية .C.V التفصيلية للمرشحين.
2- دراسة هذه السير الذاتية.
3- تنقية هذه السير الذاتية.
4- مقابلة المرشحين.
5- عمل سجل دليل المدربين. ويمكن اقتراح بنود هذا السجل كالتالي:
   - الاسم:..
   - السن:..
   - النوع:..
   - الدرجة العلمية:..
   - اللقب العلمي:...
   - التخصص العام:...
   - التخصص الدقيق:..
   - مكان العمل:..
   - تليفون العمل:..
   - تليفون المنزل:...

- الجوال:..
- عنوان المنزل:..
- البريد الالكتروني له:..
- البرامج التدريبية التي قدمها من قبل:......................................
- مدة خبرة المدرب بالسنوات:...
- عضوية المدرب في منظمات مهنية:..
- عضوية المدرب في منظمات التدريب:..
- المؤتمرات العلمية التي شارك بها خلال الخمس سنوات الأخيرة:....................
- الأبحاث العلمية التي نشرها خلال الخمس سنوات الأخيرة:.........................

المتدرب:

المتدرب Trainee هو العنصر المستفيد من نشاط التدريب والذي يجري عليه التدريب. وتمثل عملية اختيار المتدرب إحدى العمليات الهامة في سياسات التدريب. وهناك اعتبارات عديدة يجب مراعاتها في عملية اختيار المتدرب في أي منشأة لحضور أحد برامج التدريب، نذكر منها:

1- حاجة المتدرب الفعلية لبرنامج التدريب.
2- رغبة واستعداد المتدرب لحضور البرنامج التدريبي.
3- التجانس النسبي بين المتدربين في البرنامج التدريبي.
4- مراعاة عدم تعطيل العمل بحضور المتدرب للبرنامج التدريبي.
5- المستوى الإداري للمتدربين.
6- المؤهلات العلمية.
7- مدة الخبرة في العمل.
8- المشكلات التي تواجه المتدربين وواقع عملهم.
9- عدد المتدربين في البرنامج.

والقاعدة هنا هو ضرورة أن يكون عدد المتدربين مناسباً كمياً ليسمح بإدارة الحوار والمناقشة بشكل فعال. وتشير بحوث التدريب في هذا الشأن هو أن العدد المناسب يتراوح ما بين 10 إلى 18 متدرب، وإذا لم يكن تنفيذ ذلك ممكناً فعليك أن تتمسك بألا يقل العدد إطلاقاً عن 6 متدربين وألا يزيد عن 25 متدرباً.

فبعد تحليل المعلومات التي تم جمعها عن الاحتياجات التدريبية يجري إعداد قوائم بالمتدربين في برنامج معين بحيث تتلاءم النواحي التي يحتاجون إلى التدريب عليها مع متطلبات البرنامج.

ومن المهم في خطوة اختيار المتدرب تهيئته للبرنامج التدريبي قبل بدئه وذلك من خلال إرسال خطاب له يتضمن مجموعة من البيانات الهامة عن البرنامج مثل: اسم البرنامج وتاريخه ومدته ومكانه وأهدافه وعدد المتدربين به...

الفصل الثاني

التوجهات الحديثة في مهنة التدريب

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مفهوم التعليم مقابل التدريب
- التعاقد الخارجي لتنفيذ التدريب
- حقوق الملكية الفكرية للمواد والبرامج التدريبية
- التوسع في البرامج المخصصة وفقا لاحتياجات الجهات الحكومية
- التركيز على ما بُعد التدريب
- الموضوعات التدريبية
- استخدام المدرب للألعاب والمباريات التدريبية
- توظيف التقنية الحديثة في العملية التدريبية
- التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل الثاني

التوجهات الحديثة في مهنة التدريب

مقدمة:

يعرض الفصل الحالي لأهم التوجهات العالمية الحديثة في مهنة التدريب وانعكاساتها على استراتيجيات وبرامج التدريب المستقبلية، وذلك لما يمثله التدريب من أهمية في منظومة التنمية الشاملة، وخصوصاً تنمية الموارد البشرية. ولأهمية تلك التوجهات العالمية وتنوعها في المستقبل المنظور فإنه في الفصل الحالي سيتم عرض أهم تلك التوجهات الحديثة في مهنة التدريب. وقد تم الاعتماد في عرض هذه التوجهات بشكل أساسي أو رئيسي علي مقالة كل من صلاح بن معاذ المعيوف ومشبب عايض القحطاني وعجلان محمد الشهري (2007) في هذا الموضوع، مع إضافة توجهات حديثة أخري وذلك من منظور مؤلف الكتاب الحالي.

أولا : توظيف التقنية الحديثة في العملية التدريبية :



إذا كانت الثورة التقنية قد طالت جميع مناحي الحياة فإن صناعة التدريب ليست معزل عن تأثير هذه الثورة. وقد أكدت أدبيات التدريب الحديثة التي تم مسحها على أن توظيف التقنية في التدريب من أهم وأغزر الموضوعات التي غطتها تلك الأدبيات. ويمكن القول أن توظيف التقنية الحديثة في العملية التدريبية لم يعد موضوعاً قابلاً للنقاش، وإنما ينصب الاهتمام في الوقت الراهن على المجالات المختلفة لتوظيف هذه التقنية في التدريب لتحقيق مكاسب من أهمها السرعة في تقديم الخدمة وتوفير الموارد وتحسين جودة المخرجات.

وقد ساهم توظيف التقنية في التدريب في إحداث تغييرات كثيرة في صناعة التدريب شملت كافة مراحل العملية التدريبية من تحديد الاحتياجات التدريبية إلى ما بُعد تنفيذها. وفيما يلي عرض موجز لأهم المجالات التدريبية التي برزت نتيجة لتوظيف التقنية الحديثة:

1- التدريب الافتراضي:

يمثل التدريب الافتراضي أحد التوجهات الحديثة والمتنامية في التدريب الذي يعتمد على توظيف التقنية. ولهذا النوع من التدريب مزايا عديدة تتعلق بترشيد النفقات ووقت العاملين.

2- شبكة الانترنت:

تشير الدراسات إلى زيادة توظيف شبكة الانترنت في التدريب وارتفاع استخدامها من 8.4٪ عام 1999 إلى 30٪ عام 2004م.



3- الحقائب التدريبية الالكترونية:

يمثل إنتاج واستخدام الحقائب التدريبية الالكترونية وجهاً من أوجه توظيف التقنية في التدريب والتعليم الالكتروني وذلك من خلال استخدام الحاسب الآلي كأداة رئيسة لتحقيق المساعدة في تيسير عملية التعليم والتدريب.

4- التدريب عن بُعد:

يعد التدريب عن بُعد أحد الأوجه لتوظيف التقنية في صناعة التدريب، حيث أتاح التطور التقني للمنظمات التي لديها فروع في أماكن جغرافية متباعدة تقديم برامجها التدريبية للموظفين في فروعها دون الحاجة لانتقال المدربين إلى تلك الفروع.

ثانيا: مفهوم التعليم مقابل التدريب:



هناك توجه يتصف بالشمولية في أدبيات التدريبي الحديثة يتمثل في التحول من مصطلح التدريب المتعارف عليه – والذي يتم التحكم فيه بالمنظمة من الأعلى إلى الأسفل – إلى مفهوم التعلم والذي يعتبر عملية مستمرة تقع مسئوليتها إلى حد كبير على عاتق الفرد.

ثالثاً: التعاقد الخارجي لتنفيذ التدريب:

تشير الأدبيات بشكل عام إلى أن المنظمات تتجه بشكل قوي إلى التركيز على أهدافها ومهامها الرئيسة، والحصول على الخدمات والمنتجات المساعدة الأخرى من جهات متخصصة أفضل جودة في تقديمها وإنتاجها وذلك من خلال التعاقد. ومن الأمثلة على الخدمات المساعدة التي تتجه المنظمات للتعاقد مع جهات متخصصة للحصول عليها نشاط التدريب، حيث يلاحظ توجه العديد من المنظمات إلى التخلي عن تقديم التدريب الذاتي لمنسوبيها والتعاقد مع مركز تدريبية متخصصة لتقديمه.

وبالإضافة إلى أهمية جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها الجهات المتخصصة، تشير الأدبيات الحديثة عن التدريب إلى أن الدافع في توجه العديد من المنظمات نحو الاعتماد على التعاقد الخارجي لتنفيذ التدريب هو تخفيض التكاليف الناشئة عن التدريب الداخلي.

رابعاً: التدريب على رأس العمل:



من التوجهات الحديثة في التدريب ما يطلق عليه "التدريب على رأس العمل" Coaching or Mentoring وتعرفه الجمعية العالمية للتدريب بأنه " شراكة تفاعلية تهدف إلى تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية للموظف ضمن سياق أهداف المنظمة.

وتشتق مميزات التدريب على رأس العمل من الكلمة الإنجليزية Focus (التركيز) المكونة من خمسة أحرف. وكل حرف من أحرف الكلمة يرمز إلى صفة معينة، يمكن توضيحها كالتالي:

1- المواجهة "Face it"

غالباً ما يتحاشى العاملون القيام بمهام جديدة لا يعرفون عنها شيئاً تجنبا للمخاطرة في ارتكاب الأخطاء. ويعالج التدريب على رأس العمل هذه الإشكالية بتزويد العاملين

بمهارات جديدة في بيئة يسودها الشعور بالأمان وتتوافر فيها المساندة مما يساعد على القيام بالمهام الجديدة بثقة وتصميم.

2- الانفتاح "open minded"

غالباً ما تتحول الصفات التي تمنح النجاح إلى معوقات، لتحولها إلى روتين مع مرور الوقت. من المعلوم أن الأفراد يكررون السلوكيات والأساليب التي يثبت نجاحها في موقف معين وتصبح نوعتاً من العادة بالنسبة لهم فيما يتعلق بتلك الأساليب والممارسات. وفيما يتعلق بهذه الإشكالية فإن التدريب على رأس العمل يساعد على اكتشاف هذه المسلمات لدى الموظف وإعادة التفكير فيها حسب المواقف والمهام الجديدة.

3- الخيارات "Choices"

يركز التدريب على رأس العمل على الأفكار والأسئلة الملحة ولعب الأدوار والعديد من الآليات المتنوعة بهدف إعادة النظر في الاحتمالات والبدائل التي تم إسقاطها، أو تطوير احتمالات وبدائل جديدة. لذلك فإن التدريب على رأس العمل يساعد على إيجاد بدائل أخرى لمتخذ القرار.

4- التقليل من الغموض: "Unambiguous Movement"

يتطلب النجاح المهني تحقيق تطور محسوس ومستمر والقيام بالأشياء الصحيحة بأقل وقت ممكن، ويتطلب ذلك وضوحا في الرؤية فيما يرغب الفرد تحقيقه، وكيف ومتى يقوم به. والتدريب على رأس العمل يزيل الغموض الذي يكتنف مستقبل الفرد المهني.

5- ترسيخ التعلم Solidifying Learning:

يرسخ التدريب على رأس العمل التعلم من خلال طرح الأسئلة المتعلقة بالدروس المستفادة من الأخطاء التي تقع أثناء العمل، ومن الخصائص الاستراتيجية للتدريب على رأس العمل: حيث يساعد التدريب على رأس العمل العاملون على تبني بُعد استراتيجي في مواجهة التحديات من خلال:

- تكوين علاقات قوية مع المسؤولين في المنظمة.

- يساعد التدريب على رأس العمل على فهم الرسائل التي يرسلها الشخص إلى الآخرين دون أن يدرك ذلك.
- يساعد التدريب على رأس العمل من خلال استخدام المنطق والحدس على التفكير والتحليل للخطوات ولقرارات قبل اتخاذ القرار.
- يساعد التدريب على رأس العمل على تحديد أين يقف الموظف أو العامل في الوقت الراهن وهل هو على الطريق الصحيح، وماذا يجب عليه أن يفعل للتحرك إلى الأمام.

وبالرغم من أن التدريب على رأس العمل يعتبر من الأساليب المهمة لتحقيق النجاح بالنسبة للمديرين التنفيذيين والمديرين في الإدارات الوسطى والقادة، إلا أنه يجب التنويه إلى ما يلي فيما يتعلق بهذا التوجه:

- التدرب على رأس العمل ليس بديلاً عن التدريب الرسمي المتعارف عليه.
- لا يعتبر التدريب على رأس العمل أسلوباً إرشادياً.
- التدريب على رأس العمل لا يعني بتقديم الإجابات.
- يركز التدريب على رأس العمل على طرح الأسئلة التي تساعد على اكتشاف الإجابات.

خامساً: حقوق الملكية الفكرية للمواد والبرامج التدريبية:

أصبح موضوع حقوق الحماية الفكرية موضوعاً عالمياً تهتم فيه معظم دول العالم من خلال اتفاقيات صريحة تنص على عدم جواز استخدام أو استنساخ أي سلعة أو منتج بأي شكل من الأشكال دون ترخيص مسبق. وفيما يتعلق بصناعة التدريب تشير الأدبيات إلى أن موضوع حقوق الملكية الفكرية أصبح أمرا مهماً وملحاً لدى الجهات التدريبية في العالم.

سادساً: التوسع في البرامج المخصصة وفقا لاحتياجات الجهات الحكومية

Customized Training

هناك توجه لدى العديد من مراكز ومعاهد التدريب بالتركيز على تطوير برامج التدريب موجهة للجهات الحكومية يتم تصميمها بناء على دراسات احتياجات دقيقة.

سابعاً : التركيز على ما بُعد التدريب :

هناك اهتمام واضح من قبل الممارسين والمنظرين في مجال التدريب بما يطلق عليه "الحلقة الأضعف" في عملية التدريب والتي يعنون بها إلى ما بُعد التدريب. ويكاد يكون هناك إجماع بين المهتمين بالتدريب بعدم وجود جهود جدة ومنهجية لمتابعة المتدربين بُعد تلقيهم للتدريب على الرغم من أهميتها إذا ما أريد للتدريب أن يحقق الهدف منه.

وفي هذا الشأن يمكن التأكيد على أهمية تقييم البرامج التدريبية بُعد انتهاءها مباشرة وبعد انتهائها بفترة، وأهمية الاستفادة من نتائج هذا التقييم في تحسين البرامج التدريبية في المستقبل.

ثامناً : الموضوعات التدريبية :

أجرت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD) عام 2005 مسحاً أشتمل على 380 مديراً بهدف التعرف على الموضوعات التدريبية التي تهمهم أكثر من غيرها، وأظهرت نتيجة المسح أن المهارات القيادية والاتصال والسياسات التنظيمية والأداء وسرعة البديهة والتخطيط للمسارات الوظيفية والموازنة بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة حصلت على نسب مئوية مرتفعة من بين الموضوعات التي تم طرحها.

وتشير الدراسات إلى أن الأشخاص الأكثر نجاحاً هم من يمتلكون قدرة الذكاء العاطفي/ الوجداني Emotional Intelligence (الذكاء النفسي + الذكاء الاجتماعي)، حيث تشير هذه الدراسات إلى أن التدريب الذي يتلقاه الفرد يعطيه قدرة 20٪ لكي يؤدي أداءً متميزاً في العمل، وأن 80٪ من التميز في الأداء يعود إلى قدرة الفرد فيما يتعلق بالذكاء العاطفي، الذي يشكل 90٪ من عوامل النجاح في القيادة (: Wall 2007) .

تاسعاً : استخدام المدرب للألعاب والمباريات التدريبية

ومن التوجهات الحديثة في مهنة التدريب استخدام المدرب للألعاب والمباريات التدريبية بشكل أكبر أثناء البرنامج التدريبي. وهذا يتطلب من المدربين دراسة هذه الأساليب



التدريبية والتدريب عليها والتمكن منها، حتى يمكن أن تحقق أهدافها في توصيل المعلومات المطلوب توصيلها وتدعيم الاتجاهات والقيم المطلوب اكتسابها وتحسين المهارات لدي المتدربين وبطريقة جذابة وشيقة وممتعة وحركية وبها شراكة من جانب المتدربين...

عاشرا: التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد

التعليم عن بُعد هو أحد طرق التعليم الحديثة نسبياً. ويعتمد مفهومه الأساسي على وجود المتعلم في مكان يختلف عن المصدر الذي قد يكون الكتاب أو المعلم أو حتى مجموعة الدارسين. وهو نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن متفرقة جغرافياً. ويهدف إلى جذب تلاميذ أو طلاب لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي للمؤسسة التعليمية.

ويعتبر التعليم عن بُعد نتاج للتقدم التكنولوجي ولثورة المعلومات والاتصالات الإلكترونية بهدف تطوير العملية التعليمية التي يتم تقديمها للتلاميذ والطلاب في المؤسسات التعليمية.

كذلك يعد التدريب عن بُعد نتاج لتوظيف التقنية في صناعة التدريب. ويعتبر التدريب عن بُعد مدخل لتنمية الموارد البشرية بشكل غير تقليدي ومدخل لتطوير العملية التدريبية، حيث أتاح التطور التقني للمنظمات التي لديها فروع في أماكن جغرافية متباعدة تقديم برامجها التدريبية للموظفين في فروعها دون الحاجة لانتقال المدربين إلى تلك الفروع.

والكتاب الحالي سوف يلقي الضوء علي هذا التوجه الحديث في مهنة التدريب بشكل تفصيلي وذلك في الفصول التالية، وذلك من حيث التعريف والخصائص والأهداف والأهمية والمتطلبات وعوامل النجاح والمعوقات التي تواجه هذا النوع من التعليم والتدريب وكيفية التغلب علي هذه المعوقات...

الفصل الثالث

أنواع التدريب

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- التدريب التقليدي والتدريب الحديث
- التدريب الإلزامي والتدريب الاختياري
- التدريب النظري والتدريب العملي والتدريب الميداني
- التدريب المهني
- التدريب التحويلي
- التدريب الصيفي
- التدريب قبل العمل والتدريب أثناء العمل
- التدريب الأساسي والتدريب المتقدم
- التدريب علي الوظيفة والتدريب للتنمية البشرية
- تدريب العاملين وتدريب القادة
- التدريب المجاني والتدريب برسوم
- التدريب عن قرب والتدريب عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل الثالث

أنواع التدريب

مقدمة:

هناك أنواع عديدة ومتنوعة من التدريب وذلك حتى تلبي مختلف احتياجات الموارد البشرية والمنظمات. وعلي المسئولين عن إدارات وأقسام التدريب في المنظمات اختيار النوع أو الأنواع المناسبة من التدريب لتوفيرها وتقديمها للعاملين لديهم في هذه المنظمات، من منطلق أنهم قاموا بالتعرف علي الاحتياجات التدريبية لهؤلاء العاملين. أيضا علي العاملين في المنظمات أن يكون لهم دور في اختيار وتحديد نوع أو أنواع التدريب المناسب لهم والمطالبة بتوفيره وتقديمه من جانب المنظمات التي يعملون بها، من منطلق أنهم هم أدري الناس باحتياجاتهم التدريبية...

والفصل الحالي سوف يشرح بإيجاز لمعظم أنواع التدريب كنوعاً من التمهيد للحديث عن التدريب عن بُعد كأحد الأنواع الحديثة والتي طرحت نفسها بقوة علي المنظمات والمجتمعات في الوقت المعاصر والتي سيتم الاستعانة به بشكل أكبر وأوسع عن الوضع الحالي في المستقبل القريب...

التدريب التقليدي والتدريب الحديث:

التدريب التقليدي هو القائم علي إلقاء المحاضرات من محاضر علي المتدربين، مع حد أدني من فرص مشاركة المتدربين، مع ندرة في استخدام وسائل وأساليب تدريبية أخري...

أما التدريب الحديث فهو عكس ذلك حيث المدرب وليس المحاضر يستخدم أسلوب المحاضرة بشكل محدود ويعتمد أكثر علي النقاش والحوار وورش العمل ودراسة الحالات وعرض الأفلام التدريبية...، مع إتاحة فرص كبيرة للمتدربين من المشاركة.

التدريب وفقاً للهدف:

ينقسم التدريب وفقا إلى الهدف إلي ثلاثة أنواع هي كالتالي:

1- **أهداف عادية**: التدريب هنا يساعد المنظمة علي تحقيق أهدافها من خلال تدريب العاملين بها علي القيام بالمهام المطلوبة منهم بالصورة المطلوبة وفي الاستمرار بمعدلات الكفاءة والفاعلية المناسبة.

2- **أهداف حل المشكلات**: التدريب هنا يساعد المنظمة علي الكشف عن مشكلات محددة تعاني منها وتحليلها وتصميم برامج تدريبية بغرض حلها ومعالجتها.

3- **أهداف ابتكارية**: التدريب هنا يساعد المنظمة علي تحقيق نتائج غير مسبوقة وابتكارية بهدف ترفع مستوى الأداء في المنظمة ودفعها نحو مجالات وآفاق مستقبلية فائقة لم يسبق التوصل إليها.

التدريب حسب نوع الهدف:

أيضا ينقسم التدريب إلي ثلاثة أنواع حسب نوع الهدف المراد تحقيقه من وراء تقديم البرامج التدريبية للعاملين في المنظمة، هي كالتالي:

1- التدريب لتجديد المعلومات:

وهو ما يسمى أحيانا بالتدريب الإنعاشي حيث يعطي المتدرب معلومات جديدة عن مجالات العمل وأساليبه ووسائله المتطورة الحديثة أو تدعيم ما لديه من معلومات ومفاهيم.

2- التدريب علي المهارات:

ويقصد به تحسين مهارات العاملين بما يساعدهم علي تحقيق أداء أفضل للمهام التي يقومون بها أو لتدريبهم علي أداء مهام جديدة مطلوب منهم القيام بها...

3- التدريب السلوكي:

التدريب السلوكي قد يطلق عليه تدريب الاتجاهات أو التدريب علي قيم وأخلاقيات العمل والإدارة. ويهدف هذا النوع من التدريب إلى تغيير أنماط السلوك السلبي إلي أنماط سلوك إيجابي، وتغيير الآراء ووجهات النظر الخاطئة إلي الصحيحة، وإلي تدعيم الاتجاهات الإيجابية والقيم والأخلاقيات القويمة لدي العاملين في المنظمة.

4- التدريب للترقية:

يهدف التدريب للترقية كما هو واضح من اسمه إعداد وتأهيل العامل أو الموظف إلي الوظيفة الجديدة الأعلى والتي سيتم ترقيته إليها. بمعني أن تدريب الترقية يتم تقديمه للعامل أو للموظف قبل تولي الوظيفة الأعلى لتحضيره وتأهيله لتولي هذه الوظيفة، حتى نساعده علي القيام بهذه الوظيفة الجديدة بنجاح... والتدريب للترقية لا يعني بالضرورة ترقية المتدرب حال اجتيازه البرنامج التدريبي بنجاح.

التدريب الإلزامي والتدريب الاختياري:

التدريب الإلزامي هو تدريب إجباري وليس اختياري، وهو المفروض علي التلاميذ أو الطلاب في المدارس أو في الجامعات أو الخريجين أو المفروض علي العاملين في المنظمات. وهذه الفئات ليس لديها حق رفض هذا التدريب الإلزامي لأنه جزء من المناهج التعليمية المقررة عليهم، أو أنه جزء من عمليات إعداد وتأهيل العاملين في المنظمات.

ومن أمثلة التدريب الإلزامي: التدريب الميداني أو العملي أو الصيفي... الذي يجب أن يحضره أو يحصل عليه التلميذ في المدرسة أو الطالب في الجامعة في بعض مؤسسات المجتمع (مثل: المدارس والمستشفيات...) أو في بعض المعامل والورش والشركات والمصانع...

أما التدريب الاختياري فهو عكس التدريب الإجباري، فهو ليس إلزامي أو إجباري، والمتدرب لديه حق الحصول عليه أو عدم الحصول عليه، والمتدرب أمامه اختيارات تدريبية عديدة يقوم بالاختيار منها المناسب له. أيضا في التدريب الاختياري المتدرب يختار الوقت المناسب لنفسه للحصول علي البرنامج التدريبي الذي اختاره، بينما في التدريب الإجباري ليس من حقه اختيار الوقت المناسب له.

التدريب النظري والتدريب العملي أو الميداني

التدريب النظري Theortical Trainingقائم علي الشرح والمحاضرات والتلقين والواجبات المنزلية والامتحانات التقليدية، بدون تقديم أي حالات دراسية، ولا يوجد فيه أي مكونات عملية أو تطبيقية أو ميدانية أو زيارات ميدانية أو معايشة للواقع... والتدريب النظري يركز علي النظريات والمعارف والمعلومات. وغالبا ما يتم تقديمه في قاعات الدراسة في المؤسسات التعليمية أو داخل القاعات التدريبية وليس خارجها...

بينما التدريب العملي أو الميداني Field Training فهو عكس التدريب النظري، ويركز علي تنمية المهارات والقدرات لدي المتدرب، ويتسم بوجود مكونات عملية أو تطبيقية أو ميدانية أو زيارات ميدانية أو معايشة للواقع...وغالبا ما يتم تقديمه خارج القاعات الدراسية والقاعات التدريبية، وذلك في المؤسسات والورش والشركات والمصانع...

ومن تعريفات التدريب العملي أو الميداني والذي يعتبر جزء من المنهج التعليمي لطلاب بعض الكليات العملية مثل: كليات الطب والهندسة والتمريض والزراعة والتربية والخدمة الاجتماعية...

التدريب العملي أو الميداني هو نشاط عملي ينفذ وفق خطة منظمة خلال فترة زمنية محددة، يمارس فيها الطالب المتدرب في إحدى منظمات أو مؤسسات المجتمع (مستشفي / مدرسة / معمل / مصنع / شركة...) عملية التدريب حيث يطبق الجوانب النظرية التي درسها في الكلية لتحقيق أهداف التدريب الميداني المقررة بواسطة الكلية. ويشرف

علي الطالب عدد 2 مشرف، هما: مشرف أكاديمي من قبل الكلية ومشرف ميداني من قبل المنظمة أو المؤسسة.

التدريب التعاوني:

التدريب التعاوني Cooperative Training هو أحد أشكال أو أنواع التدريب العملي أو التدريب الميداني الذي يتم تقديمه لطلاب الجامعة كجزء رئيسي وأساسي من المنهج التعليمي المقرر عليهم لتدريبهم علي المهنة التي يتم إعدادهم لممارستها بُعد التخرج.

ويستهدف برنامج التدريب التعاوني بالكلية أو بالمعهد تحقيق أعلى درجات الموائمة والتوافق بين ما يدرسه الطالب في مجال التخصص في الكلية أو المعهد الذي ينتمي إليه وبين ما هو مطلوب وممارس ومستخدم في مواقع العمل الفعلية من خلال تعاون الكلية أو المعهد مع منشآت الأعمال في تدريب الطلاب على ممارسة مهام التخصص خلال فترات الدراسة في بيئة العمل الفعلية وفق ضوابط محددة.

وتقوم فكرة البرنامج على أساس ربط البرنامج الأكاديمي للطالب مع متطلبات الحياة العملية وذلك من أجل تخريج مجموعة من الطلاب على دراية بالحياة العملية بجميع متطلباتها وتحدياتها، وإعطاء الطالب فرصة كسب مهارات عملية في مجال تخصصه وفي المقابل إعطاء الشركات فرصة التعرف على الطلاب المتوقع تخرجهم عن قرب.

وفي معظم الكليات والمعاهد يعتبر هذا البرنامج جزء من متطلبات التخرج للطالب وغالبا ما يحسب له بما مقداره 3 ساعات دراسية في مقابل عمله لمدة 12 أسبوع بمعدل 48 ساعة في الأسبوع، وأن يكون التدريب في الفصل الأخير للطالب.

ويعتمد نجاح هذا البرنامج في حصول الطالب على التدريب الفعلي الجاد من خلال تشغيل الطالب في إدارات وأقسام الشركة المختلفة، وأيضاً يكون نجاح البرنامج في حصول الشركة على عمل جاد من الطالب ومن خلال التعرف على إمكاناته بما قد يمهد لتوظيفه بُعد التخرج، وسيكون تقييم الطالب معتمداً على ثلاثة محاور للإطلاع على استمارات التقييم والخطابات الخاصة بطلب المشاركة.

التدريب الصيفي

التدريب الصيفي Summer Training هو أحد أشكال أو أنواع التدريب العملي أو التدريب الميداني الذي يتم تقديمه لطلاب الجامعة كجزء رئيسي وأساسي من المنهج التعليمي المقرر عليهم لتدريبهم علي المهنة التي يتم إعدادهم لممارستها بُعد التخرج.

والتدريب الصيفي هو تدريب الطلاب المنتمين إلي المؤسسات التعليمية (مدارس / كليات / معاهد) خلال الإجازة الصيفية في منظمات المجتمع المختلفة. ويعتبر أحد أشكال التدريب التي تهدف إلى تعريف التلاميذ / الطلاب بواقع البيئة الميدانية وما تحتاج إليه، كما أنه من جهة أخرى يتيح الفرصة لمؤسسات القطاع العام والخاص للتعرف على إمكانات الطلاب ومهاراتهم، تمهيدا لتوظيفهم بُعد التخرج. هذا بالإضافة إلى فوائده فيما يتعلق بتوجيه الشباب نحو الاستفادة من الإجازة الصيفية وشغل أوقات فراغهم في أمور مفيدة لأنفسهم وللمجتمع.

ومن أهداف التدريبي الصيفي:

1- إتاحة الفرصة للطلاب لكسب الخبرة العملية والتدريب قبل التخرج.
2- تعميق فهم الطلاب للعلوم النظرية التي تلقوها في مجال تخصصهم.
3- توجيه الطلاب على تحمل المسئولية والتقيد بالمواعيد.
4- توجيه الطلاب على التعامل مع أفراد المجتمع خارج الجامعة.
5- توجيه الطلاب على احترام الآخرين والإنصات إلى آرائهم.
6- تهيئة الطالب على إعداد وكتابة التقارير الفنية.
7- تطوير مهارات الطالب العلمية وتهيئته للعمل الميداني.
8- تزويد المؤسسات بالمعلومات عن نوعية الموارد البشرية التي ستساهم في الصناعة والتنمية والخدمات مستقبلاً.
9- إتاحة الفرصة لتلك المؤسسات تقويم أداء الطالب أثناء فترة التدريب ومعرفة مدى الاستفادة منه وتوظيفه بُعد تخرجه.

التدريب المهني

التدريب المهني Vocational Training، بمعناه الواسع ، عملية تعلم وتعليم ، تمكن الفرد من تعلم: حرفه أو إتقان هذه الحرفة أو التكيف مع ظروف عمله. والتدريب المهني يركز علي تعليم الشخص حرفة وليس مهنة. والحرف تختلف عن المهن. فمن أمثلة الحرف، نذكر: اللحام والبرادة وأعمال الصيانة للتكييف وتصليح التليفونات والحواسب الآلية والتليفزيونات والراديو وأعمال النجارة والمحارة والبناء وأعمال الألوميتال... ومن أمثلة المهن، نذكر: مهن الطب والهندسة والمحاماة والتمريض والتربية والخدمة الاجتماعية والزراعة...

وتهتم بعض مؤسسات الدولة وبعض الجمعيات الأهلية في تقديم برامج للتدريب المهني لتأهيل الشباب العاطل وتدريبهم علي الحرف التي يحتاجها سوق العمل، بهدف المساهمة في القضاء علي مشكلة البطالة في المجتمع...

أيضا من أنماط التدريب المهني المساهمة في زيادة تكيف وتوافق الشخص مع ظروف العمل ومع المستجدات به وخاصة مع أساليب وأدوات العمل الجديدة أو الحديثة...

التدريب التحويلي

يمكن تعريف التدريب التحويلي بأنه إعادة تحويل فئة مؤهلة مسبقًا لوظائف لا يوجد عليها طلب في المؤسسة أو في سوق العمل الحالي لتصبح قادرة على ممارسة حرفة أو مهنة أخرى تتطلبها أو تحتاج إليها المؤسسة أو سوق العمل.

فهو التدريب الذي يكسب المتدرب معارف ومهارات في حرفة أو مهنة أو تخصص آخر يمكّنه من أداء وممارسة أعباء التخصص الجديد. وفي ضوء ذلك فإن التدريب التحويلي هو عملية منظمة محورها الفرد، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكيه وذهنية، لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية، يتطلبها العمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل فيها.

التدريب قبل الخدمة والتدريب أثناء الخدمة

التدريب ما قبل الخدمة أو ما قبل العمل أو التدريب الإعدادي هو الذي يتم تقديمه قبل مزاولة العمل، ويتم تقديمه للمتدربون أو المرشحون للعمل بهدف إكسابهم المعلومات والاتجاهات والمهارات التي تأهلهم للالتحاق بالعمل وتجعلهم جاهزين لممارسة العمل المطلوب منهم.

أما التدريب أثناء الخدمة أو أثناء العمل هو التدريب الذي يتم تقديمه بُعد مزاولة العمل، ويحصل عليه العامل أو الموظف أثناء ممارسته مهامه الوظيفية بهدف تحسين معلوماته واتجاهاته ومهاراته، حتى يكون أدائه أفضل ويحقق نتائج أحسن في عمله الذي يمارسه...

ومن دوافع تقديم التدريب أثناء الخدمة: زيادة الإنتاج، والاقتصاد في النفقات، ورفع الروح المعنوية للعاملين، وتقليل الإسراف، وتقليل حوادث وإصابات العمل...

التدريب في مكان أو موقع العمل والتدريب خارج مكان أو موقع العمل

يمكن تحديد نوعان للتدريب وفقاً لمكان التدريب إلي:

1- التدريب في مكان أو موقع العمل.
2- التدريب خارج مكان أو موقع العمل

ومن التوجهات الحديثة في التدريب ما يطلق عليه "التدريب على رأس العمل" Coaching or Mentoring وتعرفه الجمعية العالمية للتدريب بأنه " شراكة تفاعلية تهدف إلى تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية للموظف ضمن سياق أهداف المنظمة.

وأحيانا يطلق علي التدريب في مكان العمل بالتدريب في مكان العمل On-the-Job Training . وهو أحد أنواع التدريب التي يقوم فيه رئيس العمال أو المشرف أو أحد العامل الماهرين بتقديم التدريب ، فيشرح للعامل (المتدرب) كيفية أداء العمل ، ثم يراقبه وهو يؤديه ، ويختبره بين آن وآخر ، ويقدم له المعونة اللازمة عند الحاجة. وتتم هذه

الطريقة غالبا دون تصميم وتخطيط مسبق. وغالبا ما يقوم بالتدريب في مكان العمل أشخاص غير مؤهلين للتدريب.

كذلك التدريب داخل مكان أو موقع العمل يتم من خلال تدريب مجموعة من العمال أو الموظفين في قاعة تدريبية مخصصة لهذا الغرض داخل المنظمة، وقد يكون المدرب من داخل أو المنظمة أو من خارجها.

أما التدريب في خارج مكان أو موقع العمل فيتم خارج المنظمة أو الشركة في أحد مراكز التدريب أو في أحد الفنادق. ويتفرغ المتدربون لعملية التدريب وذلك لمدة قصيرة نسبيا غالبا 5 أيام...

التدريب الأساسي والتدريب المتقدم

التدريب الأساسي هو التدريب الذي يوفر المعلومات والمهارات الأساسية أو الرئيسية التي يحتاج إليها العامل أو الموظف لأداء المهام المطلوبة منه. أما التدريب المتقدم فهو الذي يتم تقديمه للعامل أو للموظف بُعد حصوله علي التدريب الأساسي، وذلك بهدف زيادة معلوماته وتدعيم اتجاهاته وتنمية مهاراته حتى يؤدي عمله بشكل أفضل ويطور عمله ويحقق نتائج أحسن فيه...

التدريب علي الوظيفة والتدريب للتنمية البشرية:

التدريب علي الوظيفة هو تدريب أساسي لمساعدة العامل أو الموظف علي أداء العمل المطلوب منه أو الوظيفة المطلوب منه القيام بها. أما التدريب للتنمية البشرية فيتم تقديمه بُعد التدريب علي الوظيفة. والهدف الرئيسي من التدريب للتنمية البشرية هو المساهمة في تنمية مجموعة من المهارات الإدارية والاجتماعية لدي المتدرب، مثل: مهارات الاتصال وإدارة الوقت والعمل الفريقي والحديث والحوار والإنصات والإقناع والكتابة والعرض والتقديم ومهارات لغة الجسد...

تدريب العاملين وتدريب القادة

تدريب العاملين هو عبارة عن توفير العديد من البرامج التدريبية المتنوعة لجميع فئات وشرائح ومهن وتخصصات العاملين بالمنظمة، تلك البرامج التي تهدف إلي تأهيلهم لأداء أعمالهم ووظائفهم أو إلي تحسين أدائهم الحالي لهذه الأعمال والوظائف. بينما برامج تدريب القادة تهتم بشكل أساسي أو رئيسي بتنمية القدرات القيادية لدي المتدربين في هذه البرامج.

فتدريب القادة موجه أصلا للقادة (مشرفون ورؤساء ومدراء وأعضاء مجالس الإدارات...) وذلك بهدف خلق طواقم عمل ذات مستوى أداء عال، وقدرات تنافسية، مع التركيز علي المستقبل والتخطيط الاستراتيجي... وتدريب القادة يتسم بالمهنية والاحترافية والإبداع والابتكار والتطوير والانجاز تحت ضغط وتلبية احتياجات السوق ومجابهة التحديات بشكل غير تقليدي خارج الصندوق...

التدريب المجاني والتدريب برسوم:

التدريب الذي تقدمه المؤسسات والشركات للعاملين بها في الغالبية العظمي منه هو تدريب مجاني بدون رسوم Free Fees Training، من منطلق أن التدريب أحد حقوق العامل أو الموظف، وأحد الواجبات المطلوب من أي مؤسسة أو شركة توفيره لجميع العاملين بها...

أما التدريب برسوم فهو تدريب بمقابل حيث يجب علي المتدرب أن يدفع رسوما مقابل حصوله علي التدريب الذي طلبه أو يحتاج إليه. وتتراوح الرسوم من رسوم رمزية إلي رسوم كبيرة، وذلك حسب نوع البرنامج ومدته ومكانه ولغته والجهة التي تقدمه ونوع الشهادة التي سيحصل عليها المتدرب بُعد حصوله علي التدريب...

التدريب بالمراسلة:

التدريب بالمراسلة Correspondence Trainingقلة تكلفته بالمقارنة بأسلوب

التدريب الأخرى. لا يتطلب تفرغ المتدرب. توفير الوقت الكافي للمتدرب للتدريب. يأخذ مستوى المتدرب بنظر الاعتبار.

طول المدة التي يستغرقها هذا التدريب وذلك بسبب ضعف الرقابة عليه ولكونه يخضع للمبادرة الشخصية للفرد. يحرم المتدرب من الانتفاع بخبرات الآخرين ممن تجمعهم وإياه قاعة التدريب فتقل الفائدة المحققة من التدريب.

التعليم عن قرب والتدريب عن بُعد

التعليم عن بُعد Distance Education هو أحد طرق التعليم الحديثة نسبياً. ويعتمد مفهومه الأساسي على وجود المتعلم في مكان يختلف عن المصدر الذي قد يكون الكتاب أو المعلم أو حتى مجموعة الدارسين. وهو نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن متفرقة جغرافياً. ويهدف إلى جذب تلاميذ أو طلاب لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي للمؤسسة التعليمية.

والتدريب عن قرب هو الشكل التقليدي للبرامج التدريبية، وهو النوع الشائع والمنتشر في تقديم هذه البرامج. وأساس هذا التدريب هو قيام المدرب بتقديم التدريب في إحدى القاعات التدريبية، التي بها عدد من المتدربين، الذين تم توزيع ملف تدريبي ورقي مطبوع علي كل واحد منهم. وفي التدريب عن قرب نجد أن التفاعل بين المدرب والمتدربين هو من نوع الاتصال المباشر وجها لوجه وأن المسافة بينهما قريبة داخل القاعة التدريبية.

أما التدريب عن بُعد Distance Training فهو قائم علي أسلوب إيصال الرسالة التدريبية للمتدرب من خلال استخدام حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية عن بُعد. فالتدريب عن بُعد هو عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ووسائطها المتعددة ؛ لإيصال الرسالة التدريبية للمتدرب بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة. والتدريب عن بُعد مناسب جدا

للمنظمات التي لديها فروع في أماكن جغرافية متباعدة وتريد تقديم برامجها التدريبية للعاملين في فروعها دون الحاجة لانتقال المدربين إلى تلك الفروع.

والكتاب الحالي سيقوم بشرح موضوع التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد بالتفصيل في الفصول التالية.

الفصل الرابع

التعليم عن بُعد

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- النشأة التاريخية لفكرة التعليم عن بُعد
- التعليم عن بُعد
- تعريف التعليم عن بُعد
- أنواع التعليم الإلكتروني
- التعليم المتزامن وغير المتزامن
- أهداف التعليم عن بُعد
- مميزات التعليم عن بُعد
- فوائد التعليم عن بُعد
- ايجابيات التعليم عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل الرابع

التعليم عن بُعد

النشأة التاريخية لفكرة التعليم عن بُعد:

بدأت فكرة التعليم عن بُعد Distance Education أو التعليم المفتوح منذ عام 1969 عندما تأسست الجامعة المفتوحة The Open University في المملكة المتحدة البريطانية U.K. من قبل حكومة حزب العمل بالتعاون هيئة الإذاعة البريطانية (بي بي سي) وذلك لتوفير تعليم عن بُعد لطلابها المنتشرين في أماكن عديدة ومختلفة وبعيدة عن مقر الجامعة. وتم في بداية عمل الجامعة استخدام التلفزيون في بث البرامج التعليمية، ثم بدأت في استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في بث البرامج التعليمية.

وفي عام 1970 تم إنشاء الجامعة المفتوحة في كندا. وفي عام 1972 تم تأسيس الجامعة القومية الأسبانية للتعليم عن بُعد National University of Distance Spain's Education. وفي عام 1974 تم فتح جامعة مفتوحة في ألمانيا. ومنذ ذلك التاريخ تم فتح

عشرات من الكليات وتأسيس عشرات من الجامعات المفتوحة التي تعتمد التعليم عن بُعد استراتيجية أساسية لها في تعليم طلابها...

وعلي مستوي الوطن العربي فقد تم تأسيس الجامعة العربية المفتوحة في العام 1996. وانطلقت الجامعة من خلال التعاون المشترك مع الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة البريطانية. والجامعة العربية المفتوحة هي جامعة عربية إقليمية غير ربحية لها ثمانية فروع في الوطن العربي وهم: دولة الكويت، المملكة العربية السعودية، جمهورية مصر العربية، المملكة الأردنية الهاشمية، لبنان، مملكة البحرين، جمهورية السودان وسلطنة عمان. وتتبنى الجامعة العربية المفتوحة نظام التعليم عن بُعد أو التعليم المفتوح الذي يتميز بالمرونة من حيث ملائمة عملية التعلم مع ظروف الطلبة وقدراتهم. وتعتبر الجامعة كيان أكاديمي تعليمي غير تقليدي ومؤسسة تعليمية تسهم في توجيه التنمية في المجالات العلمية والاجتماعية والثقافية.

ثم ظهرت محاولات أخري في الوطن العربي من بعض الكليات وبعض الجامعات في تطبيق استراتيجية التعليم عن بُعد، من هذه المحاولات: جامعة حمدان بن محمد الذكية بدبي، وبعض الكليات في كل من: جامعة القاهرة، وجامعة المنصورة،...

وانتقلت فكرة التعليم عن بُعد من ميدان التعليم الجامعي إلي ميدان التعليم ما قبل الجامعي (من المرحلة الابتدائية إلي المرحلة الثانوية) كمحاولة من وزارات التربية والتعليم لتطوير العملية التعليمية ولتجنب مشكلات عديدة منها: عيوب التعليم التقليدي، وكثرة أعداد التلاميذ والطلاب، وضعف الإمكانات والموارد، والعجز في عدد المعلمين،...

فبدأت بعض المدارس في مختلف الدول العربية وخاصة في مصر وكل دول الخليج العربية من الاستفادة من استراتيجية التعليم عن بُعد في تطوير العملية التعليمية في مختلف المدارس...وأحيانا يطلق علي هذه المدارس نظرا لاستخدامها الحواسب الآلية وشبكات المعلومات وقواعد البيانات الإلكترونية ونشرها الكتب الإلكترونية... تسميات مثل: المدارس الذكية أو المدارس الحديثة أو مدارس المستقبل...

التعليم عن بُعد:

بيئة التعليم عن بُعد أو التعليم الإلكتروني هي بيئة مرنة تتخطي حدود الزمان والمكان الذي يجلس فيه المتعلمون أمام شاشات الحاسبات الآلية، حيث يدرس المتعلمون من خلال مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ويتفاعلون مع زملائهم ومعلموهم، بشكل متزامن أي في نفس الوقت أو غير متزامن أي ليس في نفس الوقت، للحصول علي المعلومات ولمعرفة المصادر (انظر: عبد العزيز طلبة: 2010).

والتعليم عن بُعد إحدى الطرق الحديثة المستخدمة في التعليم والتي تختلف عن التعليم التقليدي الذي يتطلب وجود علاقة مباشره بين المعلم والتلاميذ أوالطلاب ضمن مكان محدد وهو الفصل الدراسي.

وقد بدأ استخدام تعبير التعليم عن بُعد، في نهاية القرن التاسع عشر، وذلك لفتح الفرص أمام الأفراد للدراسة بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية، أو حالتهم الاقتصادية والاجتماعية، وتشير اليونسكو إلى أن المقصود بالتعليم عن بُعد على أنه " عملية تربوية يتم فيها كل أو اغلب التدريس من شخص بعيد في المكان والزمان عن المتعلم، مع التأكيد على أن أغلب الاتصالات بين المعلمين والمتعلمين تتم من خلال وسيط معين سواء كان إلكترونياً أو مطبوعاً (UNESCO, 2002) .

ولقد ظهر التعليم عن بُعد أو التعليم المبرمج Programmed Education أو التعليم المرتكز علي شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)Internet-Based Learning أو التعليم أون لين On Line Education أو التعليم الإلكتروني E. Education أو التعليم النشط Active Education كرد فعل لعيوب التعليم التقليدي. ونظرًا للتضخم السكاني، وعجز المدارس والمعاهد والجامعات عن استيعاب الأعداد الكبيرة من تلاميذها وطلابها في مقاعدها، إضافة إلى بُعد المسافة بين المتعلم والمؤسسة التعليمية أحيانًا كثيرة. هذا بالإضافة إلى التطور السريع الذي حدث في تكنولوجيا الحاسبات الآلية وفي نظم الاتصالات والمعلومات وفي شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)...

إن التقدم العلمي الذي يشهده هذا العصر خصوصًا في المجال الإلكتروني، وما تبعه من تنمية معلوماتية قد أثّر على كافة مناحي الحياة ومناشطها، وغيّر كثيرًا من أنماط الحياة وأساليبها، ولم يكن قطاع التعليم استثناءً من ذلك؛ إذ تأثرت العملية التعليمية بالتقنية شيئًا فشيئًا وصولاً إلى ما اصطلح عليه بالتعليم عن بُعد، الذي أصبح حتمية يتم من خلالها استشراف المستقبل.

إن توفر تقنيات المعلومات Information Technology [IT] هو أحد أهم التقنيات المعاصرة ذات التأثير البالغ في كافة مجالات الحياة. ويعتبر تقدم الأمم في إستيعاب وتطوير وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في مختلف الاستخدامات مقياساً للتقدم والنمو الحضاري.

ويتوقف انتشار وتعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات على توفر الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات المعلومات. ومن ثم يعتبر استحداث وتطوير نظم للتعليم والتدريب تتصف بالسرعة والديناميكية وتوفر فرص التزويد المتجدد والمستمر بالمعلومات والمهارات من أهم القضايا التي تثير الاهتمام في مجال تكوين وتنمية الموارد البشرية اللازمة لنشر وتعميق استخدامات تقنيات المعلومات في مختلف المجالات.

تعريف التعليم عن بُعد:

التعليم عن بُعد التعليم هو استخدام التكنولوجيا لتمكين الناس من التعلم والتعليم في أي وقت وفي أي مكان، وهو يشير إلى تقديم المواد التعليمية عن طريق التكنولوجيا المتقدمة، مثل الإنترنت والإنترانت والأقراص المدمجة وأقراص الفيديو الرقمية،... فهو أحد طرق التعليم الحديثة نسبياً التي تعتمد في مفهومها الأساسي على وجود المتعلم في مكان يختلف عن المصدر الذي قد يكون الكتاب أو المعلم أو حتى مجموعة الدارسين. وهو نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن متفرقة جغرافياً. ويهدف إلى جذب تلاميذ أو طلاب لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي للمؤسسة التعليمية.



أما التعليم الإلكتروني فهو أسلوب من أساليب التعليم في إيصال المعلومة للمتعلم، ويتم فيه استخدام حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية.. سواء كان ذلك عن بُعد أو في الفصل الدراسي.

هذا معناه أن التعليم الإلكتروني قد يكون تعليم عن بُعد أو في الفصل الدراسي.

هذا ويمكن عرض بعض تعريفات التعليم عن بُعد فيما يلي:

1- التعليم عن بُعد هو عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ووسائطها المتعددة؛ لإيصال المعلومة للمتعلم بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة.

2- التعليم عن بُعد هو تقديم البرامج التعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة؛ تشمل الأقراص، وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن، وباعتماد مبدأ التعلم الذاتي، أو التعلم بمساعدة معلم أو مدرّس.

3- تعريف موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2016)

Distance education or distance learning is the education of students who may not always be physically present at aschool. Courses that are conducted (51 percent or more) are either hybrid, blended or 100% whole instruction. Massive open online courses (MOOCs), offering large-scale interactive participation and open access through the World Wide Web or other network technologies, are recent developments in distance education. A number of other terms (distributed learning, e-learning, online learning, etc.) are used roughly synonymously with distance education.

الترجمة:

التعليم عن بُعد أو التعلم عن بُعد هو تعليم الطلاب الذين قد لا يكونوا دائما موجودين فعليا في الفصل الدراسي أو في المدرسة. الدروس المدرسية التي يتم تقديمها (51٪ أو أكثر) إما أن تكون مدمجة أو ممزوجة أو 100٪ عن بُعد. أما الدروس المفتوحة

أون لين على شبكة الإنترنت Massive open online courses واختصارها (MOOCs)، فهي تقدم المشاركة التفاعلية بين المعلم وطلابه على نطاق واسع والوصول المفتوح من خلال تقنيات الويب أو الشبكات الأخرى العالمية. وأحيانا يطلق علي التعليم عن بُعد مصطلحات أخري مرادفة تقريبا له، مثل: توزيع التعلم، والتعلم الإلكتروني، والتعلم عبر الإنترنت، الخ).

وفي ضوء ما سبق من تعريفات يمكن تعريف التعليم عن بُعد بأنه طريقة للتعلم والتعليم باستخدام الوسائط الإلكترونية في عملية نقل وإيصال المعلومات بين المعلم والمتعلم، مثل الحواسب والشبكات، والوسائط مثل الصوت والصورة ورسومات والمكتبات الإلكترونية والإنترنت وغيرها. وقد يكون هذا الاستخدام بسيطًا كاستخدام هذه الوسائل الإلكترونية في عرض ومناقشة المعلومات داخل الفصول أو قاعات التدريب، وقد يتعداه إلى ما يسمى بالفصول الافتراضية التي تتم فيها العملية التعليمية من خلال تقنيات الشبكات والفيديو وغيرها.

وفي كل الأحوال فإن التعليم عن بُعد لا يلغي دور المعلم أو دور المؤسسة التعليمية، ولكنه يعيد صياغة دور كل منهما. والتعليم عن بُعد لا يلغي التعليم التقليدي، بل هو مكمل له ومدعم له ويزيد من فاعليته...



ويشار إلى أن الحاسب الآلي هو عصب التعليم عن بُعد ؛ إذ يُستخدم كوسيلة مساعدة في التعليم وكمصدر المعلومات، فضلاً عن استخدامه في الشرح والتحليل والتقييم. وقد بينت العديد من الدراسات والتجارب تفوق مستخدمي الحاسب الآلي في العملية التعليمية على غيرهم من غير المستخدمين له.

أنواع التعليم الإلكتروني:

1- **التعليم عن بُعد** :(Distance Education) هو أحد أساليب التعلم الذي تمثل فيه وسائل الاتصال والتواصل المتوفرة دورا أساسيا في التغلب على مشكلة المسافات البعيدة التي تفصل بين المدرس والمتعلم.

2- **التعلم الممزوج أو المدمج**: (Blended Learning)نموذج يتم فيه دمج استراتيجيات التعلم المباشر في الفصول التقليدية مع أدوات التعليم الإلكتروني عبر الإنترنت. أي أن التعلم الممزوج أو المدمج يشير إلي حالة التعلم التي تجمع بين عدد من طرق التقديم المختلفة لتقديم برنامج معين أو مادة دراسية أو مساق دراسي. فعلى سبيل المثال، يمكن تقديم مساق من خلال الحضور الشخصي في الفصول الدراسية (وجها لوجه)، وعن طريق التعاون عبر الإنترنت (التعلم المتزامن وغير المتزامن)، والتعلم الذاتي.

3- **التعلم المتنقل أو المحمول**:(Mobile Learning) هو استخدام الأجهزة اللاسلكية الصغيرة والمحمولة مثل الهواتف النقالة والهواتف الذكية، والحاسبات الشخصية الصغيرة Tablet PCs، لضمان وصول المتعلم من أي مكان للمحتوى التعليمي وفي أي وقت.

4- **التعلم التزامني** :(Synchronous Learning) نمط التعليم يجمع المعلم والمتعلم في ذات الوقت باستخدام أدوات التعليم، مثل: الفصول الافتراضية أو نظام بلاكبورد كولابورات (Bb Collaborate) أو المحادثة الفورية أو الدردشة النصية. Chatting

5- **التعلم غير التزامني** :(Asynchronous Learning) من أدوات التعليم غير التزامني، ما يلي: المنتديات التعليمية والشبكات الاجتماعية والمحتوى التعليمي الرقمي والبريد الإلكتروني والمدونات Blogsوالموسوعات الخاصة.

التعليم المتزامن وغير المتزامن:

ولمزيد من التوضيح فإن التكنولوجيا المستخدمة في توصيل المعلومات المتاحة في التعليم عن بُعد يمكن تقسيمها إلى مجموعتين هما: التعليم المتزامن والتعليم غير المتزامن.

1- التعليم المتزامن:



وهو نقل متزامن synchronous delivery حيث يكون الاتصال والتفاعل في الوقت الحقيقي real time بين المدرس والطالب. وهو طريقة للتعليم يكون جميع المشاركين موجودين في نفس الوقت، وبذلك فإنها تشبه أساليب التدريس التقليدية على الرغم من وجود المشاركين عن بُعد. فإنه يتطلب وضع جدول زمني للمنظمة. ومن أمثلة التكنولوجيا المتزامنة:عقد المؤتمرات على الشبكة، مؤتمرات الفيديو، والتلفزيون التربوي والتلفزيون التعليمي، وكذلك البث الفضائي المباشر (DBS)، راديو الإنترنت، بث مباشر عبر الهاتف، والاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت على شبكة الإنترنت.

2- التعليم غير المتزامن:

وهو النقل اللامتزامن asynchronous delivery حيث أن المدرس يقوم بنقل وتوصيل أو توفير المادة الدراسية بواسطة الفيديو، الكمبيوتر أو أي وسيلة أخرى ويتلقى أو يتحصل على المواد في وقت لاحق later time. والتعليم غير المتزامن هو أكثر مرونة حيث ليس مطلوبا من الطلاب أن يكونوا معا في نفس الوقت. وتعتبر المراسلات البريدية وهي أقدم شكل من أشكال التعليم عن بُعد عبارة عن تقنية التسليم غير متزامن وغيرها

من المحافل وتشمل لوحة الرسائل، والبريد الإلكتروني، وتسجيلات الفيديو والصوت، ومواد الطباعة، والبريد الصوتي، والفاكس. ويمكن الجمع بين الطريقتين في دورة واحدة.

أهداف التعليم عن بُعد:

للتعليم عن بُعد أهداف عديدة، عرضها عادل حماد عثمان (2010) في الآتي:

1- توفير مصادر متعددة ومتباينة للمعلومات تتيح فرص المقارنة والمناقشة والتحليل والتقييم.

2- إعادة هندسة العملية التعليمية بتحديد دور المعلم والمتعلم والمؤسسة التعليمية.

3- استخدام وسائط التعليم الإلكتروني في ربط وتفاعل المنظومة التعليمية (المتعلم، والمتعلم، والمؤسسة التعليمية، والبيت، والمجتمع والبيئة).

4- نمذجة معيارية للتعليم.

5- تبادل الخبرات التربوية من خلال وسائط التعليم الإلكتروني.

6- تنمية مهارات وقدرات الطلاب، وبناء شخصياتهم لإعداد جيل قادر على التواصل مع الآخرين، وعلى التفاعل مع متغيرات العصر من خلال الوسائل التقنية الحديثة.

أيضا حدد فارس إبراهيم الراشد (2003) أهداف التعليم عن بُعد بشيء من التفصيل كالتالي:

1- توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمة بكافة محاورها.

2- إعادة صياغة الأدوار في الطريقة التي تتم بها عملية التعليم والتعلم بما يتوافق مع مستجدات الفكر التربوي.

3- إيجاد الحوافز وتشجيع التواصل بين منظومة العملية التعليمية كالتواصل بين البيت والمدرسة والبيئة المحيطة.

4- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية. فالدروس تقدم في صورة نموذجية والممارسات التعليمية المتميزة يمكن أعادة تكرارها. من أمثلة ذلك بنوك الأسئلة

النموذجية، خطط للدروس النموذجية، الاستغلال الأمثل لتقنيات الصوت والصورة وما يتصل بها من وسائط متعددة.

5- تناقل الخبرات التربوية من خلال إيجاد قنوات اتصال ومنتديات تمكن المعلمين والمدربين والمشرفين وجميع المهتمين بالشأن التربوي من المناقشة وتبادل الآراء والتجارب عبر موقع محدد يجمعهم جميعاً في غرفة افتراضية رغم بُعد المسافات في كثير من الأحيان.

6- إعداد جيل من المعلمين والطلاب قادر على التعامل مع التقنية ومهارات العصر والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم.

7- المساعدة على نشر التقنية في المجتمع وجعله مجتمعاً مثقفاً الكترونياً ومواكباً لما يدور في أقاصي الأرض.

مميزات التعليم عن بُعد:

حددت بعض الكتابات أربعة مميزات للتعليم عن بُعد كالتالي:

1- **توسيع نطاق الوصول**: التعليم عن بُعد يمكن أن يساعد في تلبية الطلب على التعليم والتدريب لعامة الناس والشركات، لاسيما وأنه يوفر إمكانية وجود مرونة لتوفير الوقت بسبب القيود التي تفرضها المسؤوليات والالتزامات الشخصية.

2- **التخفيف من وطأة القيود المفروضة على القدرات**: حيث تدار بشكل كامل خارج الموقع، والنظام يقلل من الطلب على البنية التحتية المؤسسية مثل المباني.

3- **صنع المال من الأسواق الناشئة**: تدعي القبول المتزايد من السكان من قيمة التعلم مدى الحياة بُعد سن التعليم المدرسي العادي، والمؤسسات التي يمكن أن تستفيد ماديا من هذا عن طريق الاعتماد علي التعليم عن بُعد. ونجد قطاعات التربية والتعليم كدورات لرجال الأعمال بأنها "أكثر ربحا من الأسواق التقليدية".

4- **محفز للتحول المؤسسي**: إن للسوق التنافسية الحديثة مطالب سريعة للتغيير، والتي يعتقد أن برامج التعليم عن بُعد يمكن أن تكون بمثابة عامل حفاز.

كذلك هناك من حدد مميزات التعليم عن بُعد في تسعة بنود هي كالتالي:

1- إتاحة الفرصة لأكبر عدد من فئات المجتمع للحصول على التعليم والتدريب.

2- التغلب على عوائق المكان والزمان (صعوبة المواصلات أو صعوبة الاتفاق على وقت واحد).

3- تقليل تكلفة التعليم على المدى الطويل.

4- الاستفادة المثلى للموارد البشرية والمادية (حل مشكلة التخصصات النادرة).

5- تراكم الخبرات: المادة التدريبية المعدة من قبل إحدى المؤسسات متاحة لمن يرغب (تقليل تكلفة التعليم).

6- تحويل فلسفة التعليم من التعليم المعتمد على المجموعة إلى التعليم المعتمد على الفرد.

7- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات الطالب وليس على معدل المجموعة.

8- الطالب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار الطلاب الأقل مستوى.

9- الطالب الأقل مستوى لديه وقت لرفع مستواه.

فوائد التعليم عن بُعد:

للتعليم عن بُعد عدة فوائد، هي كالتالي:

1- الملائمة convenience حيث توفر الملائمة بين المدرس والطالب.

2- المرونة flexibility يتيح للدارس خيار المشاركة حسب الرغبة.

3- التأثير والفاعلية effectiveness أثبتت البحوث التي أجريت على نظام التعليم عن بُعد انه يوازى أو يفوق في التأثير والفاعلية نظام التعليم التقليدي وذلك عندما تستخدم هذه التقنيات بكفاءة.

4- المقدرة affordability الكثير من أشكال التعليم عن بُعد لا تكلف الكثير من المال.

5- الإحساس المتعدد multi sensory هناك العديد من الخيارات في طرق توصيل المادة الدراسية، منها المادة الدراسية المتلفزة والتفاعل من برامج الكمبيوتر والمادة الدراسية المسجلة في أشرطة كاسيت.

إيجابيات التعليم عن بُعد:

بالإضافة إلي ما سبق ذكره عن فوائد التعليم عن بُعد، فإن التعليم عن بُعد له مجموعة من الايجابيات، قامت برصدها بعض الكتابات في هذا الشأن كالتالي:

1- زيادة إمكانية الاتصال بين الطلبة فيما بينهم، وبين الطلبة والمعلمين وبينهم والمدرسة

2- التعبير عن وجهات النظر المختلفة للطلاب بفضل المنتديات الفورية مثل: مجالس النقاش وغرف الحوار.

3- الإحساس بالمساواة: بما أن أدوات الاتصال تتيح لكل طالب فرصة الإدلاء برأيه في أي وقت ودون حرج.

4- سهولة الوصول إلى المدرس في أسرع وقت وذلك خارج أوقات العمل الرسمية.

5- إمكانية تكييف طريقة التدريس: من الممكن تلقي المادة العلمية بالطريقة التي تناسب الطالب، فالتعليم عن بُعد ومصادره تتيح إمكانية تطبيق المصادر بطرق مختلفة وعديدة وفقاً للطريقة الأفضل بالنسبة للطالب مما يساهم في مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة..

6- ملاءمة مختلف أساليب التعليم: التعليم عن بُعد يتيح للمتعلم أن يركز على الأفكار المهمة أثناء كتابته وتجميعه للمحاضرة أو الدرس كل حسب **طريقته** الخاصة.

7- توفر المناهج طوال اليوم وفي كل أيام الأسبوع (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع) أي أن تتعلم وقتما تشاء.

8- الاستفادة القصوى من الزمن.

9- تقليل الأعباء الإدارية بالنسبة للمعلم: يتيح التعليم عن بُعد إمكانية الإرسال والاستلام عن طريق الأدوات الإلكترونية مع إمكانية معرفة استلام الطالب لهذه المستندات.

10- تقليل حجم العمل في المدرسة: التعليم عن بُعد وفر أدوات تقوم بتحليل الدرجات والنتائج والاختبارات وكذلك وضع إحصائيات عنها وبإمكانها أيضا إرسال ملفات وسجلات الطلاب إلى قاعدة بيانات الكلية.

11- يشجع التعليم عن بُعد على التعليم التعاوني والعمل الجماعي وعلى تحقيق تواصل أفضل بين المتعلمين.

12- يوفر التعليم عن بُعد للأشخاص الذين لا تسمح لهم طبيعة عملهم وظروفهم الخاصة من الالتحاق بالمادة المدرس.

This page intentionally left blank

الفصل الخامس

تخطيط وتطوير ومتطلبات برامج التعليم عن بُعد

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- نموذج التعليم التقليدي
- نموذج التعليم عن بُعد
- التقنيات الحديثة في العملية التعليمية
- المناهج التعليمية الإلكترونية
- أدوار المعلم الجديدة
- اعتبارات تخطيط وتطوير برامج التعليم عن بُعد
- الاتصالات الإلكترونية
- الوسائط المتعددة والتعليم عن بُعد
- التكنولوجيا تحفز الطلاب وتنشر الطاقة في غرف الصف
- متطلبات التعليم عن بُعد
- أنظمة إدارة التعليم عن بُعد
- تحديات ومعوقات تواجه التعليم عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل الخامس

تخطيط وتطوير ومتطلبات برامج التعليم عن بُعد

الفرق بين التعليم الإلكتروني والتعليم الصفي أو التقليدي

	التعليم الإلكتروني	التعليم الصفي أو التقليد
دور المعلم	موجه ومشرف	مصدر المعلومات
الطالب	فاعل ونشط	متلقي
زملاء الصف	من أي مكان	منحي واحد
وقت الدراسة	في أي وقت	محدد
مكان الدراسة	في أي مكان	محدد
من سيقوم بالتعليم	النظام/ من أي مكان	المعلم/ في مكان محدد
المنهج	كتاب إلكتروني	كتاب ورقي
المتابعة	إلكترونيــة	بشريــة
عدد الطلاب	غير محدود	محدود

نموذج التعليم التقليدي:

- المدرس هو المصدر الأساسي للتعلم.
- المتعلم يستقبل أو يستسقي المعرفة من المدرس.
- المتعلم يعمل مستقلا بدون الجماعة إلى حد ما.
- كل المتعلمون يتعلمون ويعملون نفس الشيء.
- الاعتماد بشكل أساسي علي الكتاب المدرسي الورقي.
- الغالبية العظمي تشتري الكتب الخارجية وتعتمد عليها كبديل أفضل عن الكتب المدرسية المقررة من وزارة التربية والتعليم.
- لجوء الغالبية العظمي من التلاميذ والطلاب إلي الدروس الخصوصية.
- المدرس يتحصل على تدريب أولي ومن ثم على تدريب عند الضرورة.
- المتعلم المتميز يستكشف ويعطى له الفرصة في تكميل تعليمه.
- استدعاء المعلومة – التعلم دون مراعاة الفروق الفردية.

نموذج التعليم عن بُعد أو الإلكتروني:

- المدرس هو موجه ومسهل وميسر لمصادر التعليم.
- المتعلم يتعلم عن طريق الممارسة والبحث الذاتي.
- المتعلم يتعلم في مجموعة ويتفاعل مع الآخرين.
- المتعلم يتعلم بطريقة مستقلة عن الآخرين وحسب ظروفه
- المدرس في حالة تعلم مستمر أو متواصل حيث يبدأ بالتدريب الأولي ويستمر بدون انقطاع.
- المتعلم له فرصة الحصول على التعليم والمعرفة بدون عوائق مكانية أو زمانية ومدى الحياة.
- حل المشكلات – التحليل – التقييم – الإبداع.
- مراعاة الفروق الفردية.

التقنيات الحديثة في العملية التعليمية:

يشهد العصر الحالي تطورات مستمرة ومتسارعة في الوسائل التكنولوجية التي يمكن استخدامها في العملية التعليمية، والتي تندرج تحت ثلاث تقنيات رئيسية هي كالتالي:

أولا: التكنولوجيا المعتمدة على الصوت:

والتي تنقسم إلى نوعين، الأول تفاعلي مثل المؤتمرات السمعية والراديو قصير الموجات، أما الثانية فهي أدوات صوتية ساكنة مثل الأشرطة السمعية والفيديو.

ثانيا: تكنولوجيا المرئيات (الفيديو):

يتنوع استخدام الفيديو في التعليم ويعد من أهم الوسائل للتفاعل المباشر وغير المباشر، ويتضمن الأشكال الثابتة مثل الشرائح، والأشكال المتحركة كالأفلام وشرائط الفيديو، بالإضافة إلى الإشكال المنتجة في الوقت الحقيقي التي تجمع مع المؤتمرات السمعية عن طريق الفيديو المستخدم في اتجاه واحد أو اتجاهين مع مصاحبة الصوت.

ثالثا: الحاسوب وشبكاته:



وهو أهم العناصر الأساسية في عملية التعليم عن بُعد أو الإلكتروني، فهو يستخدم في عملية التعلم بثلاثة أشكال وهي:

1- التعلم المبني على الحاسوب والتي تتمثل بالتفاعل بين الحاسوب والمتعلم فقط،

2- التعلم بمساعدة الحاسوب يكون فيه الحاسوب مصدراً للمعرفة ووسيلة للتعلم مثل استرجاع المعلومات أو مراجعة الأسئلة والأجوبة.

3- التعلم بإدارة الحاسوب حيث يعمل الحاسوب على توجيه وإرشاد المتعلم.

4- نتيجة لاستخدام التقنيات السابق ذكرها نشأ مصطلح الوسائط المتعددة وعرفت كما يلي: هي الاستعانة بوسيطين أو أكثر في عرض وتقديم الخبرات التعليمية للتلاميذ عبر برامج يتحكم بتشغيلها الكمبيوتر. وتشمل هذه الوسائط النص المكتوب والرسوم والصور الثابتة والمتحركة والصوت والموسيقى بمؤثرات لونية مثيرة.

5- تزيد الوسائط المتعددة من خبرات التلاميذ ودافعهم نحو التعامل مع المواد التعليمية. تتنوع أساليب استخدام الوسائط المتعددة ونذكر منها الكتب الإلكترونية المتحدثة بحيث يعرض نص الكتاب على شاشة الكمبيوتر في نفس وقت عرض صور ثابتة وإصدار أصوات تعبر عن العبارات المكتوبة. وتعمل هذه التقنية على تدعيم صحة قراءة التلاميذ من خلال نطق الكلمات الصعبة صوتياً.

آلية تطبيق التعليم عن بُعد أو الإلكتروني ودور المعلم والمجتمع:

إذا جئنا للعلاقة الحالية بين الطالب والأستاذ نرى أن الأستاذ هو المحور الرئيسي للعملية التعليمية، وهذا ما علينا تغييره تماماً وبناء صورة جديدة لهذه العلاقة؛ أولاً جعل الطالب محور العملية التعليمية والمعلم هو القائد والمشرف والموجه، وثانياً وهو الأهم أن يقود عملية التعليم ثلاثة أفراد لكل منه وظيفته الخاصة ولكن يعملون في إطار واحد مشترك وهم المعلم أولاً، والمشرف على العملية التعليمية ثانياً، وخبير الوسائط المتعددة ثالثاً.

فالمعلم وحده لا يكفي لتطبيق التعليم الإلكتروني لعدة أسباب، أولا لأننا نحتاج إلى التغيير؛ الذي لا يقتصر فقط على طريقة توصيل المعلومة للطالب بل يشمل جانبين آخرين وهما المادة المطروحة في المنهاج وملائمة الوسيلة المستخدمة في التعليم، فنحن لا نعتبر كون المادة التعليمية قد تم طرحها إلكترونيًا بغض النظر عن مضمونها ومستواها وأهميتها هي أفضل.

أساس النجاح هو المنهاج ومن ثم تأتي الطريقة هل هي تقليدية أم إلكترونية، وهنا يأتي دور المشرف على التعليم فهو يطّلع على أسلوب المعلم والوسيلة التي يستخدمها إن كانت ناجحة أم لا، حيث يستطيع طرح طرق أخرى، فمثلا يريد المعلم شرح مادة معينة

عن طريق تكنولوجيا صوتية كالأشرطة السمعية، ولكن يرى المشرف أن طرحها بهذه الطريقة لن يصل بالطلاب إلى المستوى المطلوب وأنها غير فعالة ويجد بديلاً لها. يعمل خبير الوسائط المتعددة على استعمال الوسائل التكنولوجية المتاحة لعرض الدرس.

المناهج التعليمية الإلكترونية:



المناهج التعليمية الإلكترونية كما يوضحها فارس إبراهيم الراشد (2003) هي وسيلة تعليمية مساندة يستطيع الطالب من خلالها استذكار دروسه والتواصل مع معلم المادة عن طريق الإنترنت كمرشد وموجه لإتمام العملية التعليمية بصورة سليمة، وعلى الأرجح فإن معظم المواقع التعليمية المنهجية تضع الكتاب الالكتروني الذي يحتوي المقرر الدراسي منفصلاً عن الشرح الإضافي الذي يحتوي على التمارين والأسئلة الإضافية والتجارب العلمية وما إلى ذلك.

وفي غالب الأحيان فان هناك عناصر لا بد من وجودها في المادة الدراسية ومنها:

1- المقدمة والتي تحتوي على نبذة مختصرة عن محتويات المادة وكيفية معالجتها وأهم الجوانب العملية فيها.

2- الأهداف فلكل مادة أهداف تربوية وسلوكية تعالج قضايا مختلفة.

3- المحتويات وهي عبارة عن فهرس الموضوعات الرئيسة في المادة التي يمكن من خلالها الانتقال إلى الدرس مباشرة.

4- المفكرة العامة وهي عبارة عن منظم للمواعيد مثل: مواعيد اختبارات المادة أو المراجعة وغيرها.

5- المفكرة الخاصة وهي المفكرة الخاصة بالطالب يستطيع الدخول إليها من خلال أي مادة أو من الصفحة الرئيسة.

6- منتدى المادة لكل مادة منتدى خاص يتبادل الطلاب مع معلميهم مواضيع ذات علاقة بالمادة التي يدرسونها.

7- روابط المادة فلكل مادة روابط تساعد على فهم مواضيعها، فيستطيع كل مستخدم إضافة روابط ومعاينة روابط تم إضافتها من مستخدمين آخرين.

8- حوار المادة تختص كل مادة بساحة للنقاش الحي بين طلاب المادة الواحدة ومعلمهم ويمكن اشراك متخصص من خارج المدرسة لإثراء النقاش حول موضوع محدد، مصطلحات باللغة العربية يقدم شرحاً وافياً لأهم كلمات المادة التي يرى المعلم أهمية شرحها.

9- الأدوات المساعدة للمادة والتي تنقسم إلى جزئين هما:

- الجزء الأول: الخدمات التي يمكن تقديمها والمرتبطة بالخدمة مثل: حاجة الطالب إلى بعض الأدوات مثل آلة حاسبة ومسطرة.
- الجزء الثاني: خدمات مطلوبة من الطالب لاكمال دراسة المادة، لذلك يجب على المعلم إضافة المساعدة مثلاً مرجع أو برنامج معين أو فلجار أو مايكروسكوب.

10- بنك الأسئلة والذي يقدم للطالب أو المعلم قائمة بالأسئلة وأجوبتها المفصلة المتعلقة بالمادة. ويستطيع الطالب أيضاً إضافة أسئلة بأجوبتها أو بدونها والتي يمكن إرسالها إلى المعلمين للمساعدة في حلها.

11- الكتب الإلكترونية حيث توفر الكتب الدراسية المقررة علي التلاميذ والطلاب من قبل وزارة التربية والتعليم على شبكة الإنترنت لكي يتمكن المستخدم من تصفحها واستخدام أجزائها.

12- **المناهج الدراسية** (باستخدام الوسائط المتعددة) بتطوير المناهج بمحتويات غنية من المعلومات لكل مادة مع: الرسوم المتحركة والصوت والصورة والنصوص التفاعلية تساهم بتوفير حد عال من المعلومات يسهل الحصول عليها والتي تقلل من الفوارق الفردية بين الطلبة.

أدوار المعلم الجديدة:

وبناء على ذلك فقد تغير دور المعلم في العملية التعليمية، وأصبحت أدواره كالتالي:

- **أولاً: دور الشارح**: باستخدام الوسائل التقنية بحيث يستخدم شبكة الإنترنت والتقنيات المختلفة لعرض المحاضرة. من ثم يعتمد الطلاب على هذه التكنولوجيا لحل الواجبات وعمل الأبحاث.
- **ثانياً: دور المشجع**: على التفاعل في العملية التعليمية عن طريق تشجيع طرح الأسئلة والاتصال بغيرهم من الطلبة والمعلمين في مختلف الدول.
- **ثالثاً: دور المحفز**: على توليد المعرفة والإبداع فهو يحث الطلاب على استخدام الوسائل التقنية وابتكار البرامج التعليمية التي يحتاجونها، ويتيح لهم التحكم بالمادة الدراسية بطرح آراءهم ووجهات نظرهم.

اعتبارات تخطيط وتطوير برامج التعليم عن بُعد:

الأمور التي يجب الأخذ بها عند تخطيط وتطوير برامج التعليم عن بُعد:

1- دراسة الأبحاث السابقة حول التعليم عن البعد أو الإلكتروني وأخذ نتائجها بعين الاعتبار.

2- دراسة المقررات الحالية ومعرفة ما الذي يحتاج إلى تطوير وإضافة معلومات جديدة أو تعديل.

3- تحديد حاجات المتعلمين ومتطلبات المقرر الدراسي قبل اختيار نوع التكنولوجيا المستخدمة.

4- عمل برامج تدريب للمعلم والطالب حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها.

5- تجهيز كل موقع بالتسهيلات التكنولوجية المحتاج إليها والوصول إليها بسهولة، مع توفير خطوط الاتصالات الفورية لحل المشكلات التي تواجه المتعلمين.

6- البدء مع عدد محدود من الطلاب لمعرفة المشكلات التي تواجه عملية التطبيق والعمل على السيطرة عليها ومعالجتها.

الاتصالات الإلكترونية:

أتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقاً عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس، كما أثرت الاتصال بوسائل عصرية كثيرة منها: شبكات الحاسب الآلي، آلات الفاكسميلي، البريد الصوتي Voice Mail، البريد الإليكتروني Electronic Mail، الفيديو كاسيت،الشبكات التليفزيونية الخاصة، وشبكات التواصل الاجتماعي Social Media مثل: فيس بوك وتويتير والواتس آب والفيبر... وتقنيات أخرى متقدمة، في طريقها أن تحل محل الوسائل التقليدية في الاتصال مستقبلاً.

وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل أسرع، ولعدد كبير من الأفراد، فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتي على توفير الوقت الذي يضيع في إعداد المكالمات التليفونية والرد عليها، كما تساعد شبكات المؤتمرات التليفونية في نقل الرسالة إلى عدد كبير من الناس في مواقع شتى دون تكاليف سفر أو وقت.

وبرغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من مزايا السرعة، والسهولة والكفاءة، وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب ألا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة، والرسالة ذات الوصف الجيد، تصدر دائماً من الإنسان، وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها ويحسن استخدامها.

الوسائط المتعددة والتعليم عن بُعد:

الوسائط المتعددةMultimedia هو مصطلح واسع الانتشار في عالم الحاسوب يرمز إلى استعمال عدة أجهزة إعلام مختلفة لحمل المعلومات مثل: النص، الصوت، الرسومات، الصور المتحركة، الفيديو، والتطبيقات التفاعلية. وقد عرفت موسوعة المعلومات ويكيبيديا (2016) هذا المصطلح كالتالي: الوسائط المتعددة مصطلح مكون من كلمتين حسب الترجمة العربية Multi وتعني متعدد، وMedia وتعني وسيط أو وسيلة إعلامية. وهي طائفة من تطبيقات الحاسب الآلي يمكنها تخزين المعلومات بأشكال متنوعة تتضمن

النصوص والصور الساكنة والرسوم المتحركة والأصوات، ثم عرضها بطريقة تفاعلية Interactive وفقا لمسارات المستخدم.

وعلى هذا يتضح أن الوسائط المتعددة هي عبارة عن دمج بين الحاسوب والوسائل التعليمية لإنتاج بيئة تشعبية تفاعلية تحتوي على برمجيات الصوت والصورة والفيديو ترتبط فيما بينها بشكل تشعبي من خلال الرسوميات المستخدمة في البرامج.

وتصنف موسوعة المعلومات ويكيبيديا (2016) الوسائط المتعددة الي قسمين: وسائط خطية ووسائط غير خطية. ويعرض المحتوى الخطي في كثير من الأحيان دون وجود اي تفاعل بينه وبين المستخدم مثل:السينما. غير الخطي يستخدم التفاعل لعرض الوسائط مثل الألعاب الالكترونية والتدريب الذاتي على الحاسوب وتعتبر الـ Hypermediaمن الامثله على المحتوى الغير خطي. عروض الوسائط المتعددة ممكن ان تكون مسجلة أو مباشرة ،العروض المسجله قد تتيح التفاعل وأيضا العروض المباشرة قد تتيح التفاعل عبر التواصل مع المحاضر أو المشاركين• عناصر التطبيقات المتعددة:

1- النص Text
2- الصورة Image
3- الحركة Animation
4- الصوت Sound
5- الفيديو Video
6- برامج التأليف الإبداعية، مثل :Director , Authorware
7- برامج المحاكاة
8- برامج إنتاج البيانات
9- بعض لغات البرمجة.

ويرصد بهنسي محمد نصير (2014) أهم مقومات الاستعداد لتطبيق الوسائط المتعددة في المؤسسات العربية كالتالي:

1- إنشاء مراكز للوسائط المتعددة في الجامعات والمعاهد العليا، تتوفر بها المعدات والخبراء اللازمين لإعداد الوسائط وإنتاجها بالتعاون مع الفنيين والمختصين في فروع تقنيات المعلومات المختلفة، كما يتوفر لها حرية التعامل مع جهات خارجية مثل شركات الحاسبات الآلية وشركات البرمجيات.

2- إعداد برامج جادة لتدريب المدربين علي استخدام الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت، وكذا أساسيات إعداد المواد التدريبية بالوسائط المتعددة حتى يكونوا فاعلين في المشاركة مع خبراء الوسائط المتعددة، ومتحمسين لاستخدام ما ينتجه المركز من مخرجات.

3- الأخذ بنظام التعليم أو التدريب المستمر مما يتيح حرية الحركة والمرونة في تشكيل البرامج التدريبية والعمليات التأهيلية للموارد البشرية للاستفادة من تقنيات المعلومات في توصيل المواد التدريبية المتطورة والمتجددة لهم في أماكن أعمالهم وفي الأوقات المناسبة لهم دون حاجة إلي إبعادهم عن مناطق العمل لحضور التدريب في أماكن خاصة.

4- استثمار الوسائط المتعددة وإمكانيات استخدام الشبكة العالمية إنترنت في توسيع مجالات نظم التدريب والتأهيل المتبعة في كثير من الشركات وتحويلها إلي نظم للتعليم والتدريب عن بُعد.

5- نشر تعليم الحاسبات الآلية وتطبيقاتها والتدريب عليها بين العاملين علي كل المستويات وتيسير حصولهم عليها مما يتيح لهم استقبال البرامج التعليمية والتدريبية وعلي أوسع نطاق ممكن.

6- ومن المهم تأكيد أن استخدام الوسائط المتعددة ليس مجرد إضافة لبعض الآليات المتطورة مع بقاء كافة عناصر العمل التعليمي والتدريبي علي ما هي عليه، بل يجب النظر إليها باعتبارها بداية تغيير شامل في كافة النظم التعليمية والتدريبية في الجامعات والمعاهد والمؤسسات التعليمية المعنية بإعداد الموارد البشرية المتخصصة في تقنيات المعلومات.

7- يمكن الاستفادة من التطور في تقنيات التعليم والتدريب عن بُعد والتأهيل المفتوح Open Learning في تكوين برامج دراسية وتدريبية يتلقاها الراغبون في أماكن أعمالهم دون الحاجة إلي الانتقال إلي مواقع خاصة بالمعاهد أو مراكز التدريب. وتستخدم في تلك الأنشطة التعليمية والتدريبية شرائط الفيديو وأقراص الحاسب الآلي المضغوطة CD-ROM والبث التليفزيوني والبث من خلال القنوات الفضائية وشبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني.

التكنولوجيا تحفز الطلاب وتنشر الطاقة في غرف الصف:

عندما تكون المدارس مرتبطة بشبكة الانترنت، فإن ذلك يجعل المعلمين يعيدون النظر في أساليب التعليم التي يمارسون. كما أن الطلاب يصبحون قادرون علي الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال. إن المعلمين يلاحظون بسرعة كيف يؤدي استعمال الحاسب الآلي إلى بث الطاقات في الطلاب، وإلى جعل غرفة الصف بيئة تعليمية جاذبة تمتاز بالتفاعل المتبادل.

لقد بيّن بعض المعلمين أن برنامج الوصلات العالمية (World Links) قد ساعد الطلاب على تطوير شعور بالثقة، والمسؤولية، والقدرة على العمل كأعضاء في فريق، والتفكير بشكل منطقي وخلاّق للوصول إلى حلول، بالإضافة إلى تبادل المعرفة.

على أي حال، فإن الكثير من المعلمين يشعرون بنوع من التهديد بسبب فقدانهم للسيطرة علي الطلاب داخل غرفة الصف، وذلك عندما يكون باستطاعة الطلاب المعتادين على استعمال التكنولوجيا الوصول بسرعة إلى المعلومات، مما يمثل تحدياً لدور المعلم كمحور أو مصدر للمعلومات. إن المعلمين الذي يتلقون تدريباً متخصصاً يصبحون على علم بكيفية إدارة الفصل الدراسي بشكل أكثر فاعلية، وكيفية استعمال التكنولوجيا من أجل إيجاد بيئة تعليمية أكثر قدرة على استنفار طاقات الطلاب.

متطلبات التعليم عن بُعد:

أشارت بعض الكتابات في مجال التعليم عن بُعد إلي مجموعة من المتطلبات التقنية التي يجب توفرها من أجل تصميم نظام تعليم عن بُعد، أهمها:

1- وجود حاسوب خادم Server ذي سعة وسرعة كافيتين كي تخزن فيه المعلومات المتعلقة بالمقررات الدراسية. يمكن أن يكون هذا الحاسوب الخادم موجود عند الجامعة أو الجهة التي تطرح برامج التعليم عن بُعد. إلا إن توفر هذا النظام عند هذه الجهة يتطلب تكاليف عالية للتركيب والصيانة والتوصيل بشبكة الإنترنت. يمكن توفير تلك التكاليف عن طريق استئجار مساحة على حاسوب خادم متوفر لدى إحدى الشركات التي تؤجر مساحات على حاسوبها الخادم لقاء مبالغ معينة.

2- يجب السماح للمبرمجين بالدخول إلى مساحة معينة في الحاسوب المركزي لكي تمكنهم من عمل صفحات إنترنت تفاعلية Interactive وذلك باستخدام برامج الـ CGI (Common Gateway Interface)، وهي برامج تكتب بلغات برمجية مثل C, C++, Visual Basic , Pearl، وتسمح هذه البرامج لمستخدم الإنترنت بإرسال معلومات واستقبال استجابات معينة من الحاسوب المركزي.

3- يجب توفر برامج لعمل صفحات الإنترنت وصيانتها مثل برامج تحرير الصفحات Web Page Editors وبرامج نقل الملفات FTP والـ Telnet. وكذلك يجب أن تتوفر لدى المدرسين خبرة باستخدام تلك البرامج. وقد يتطلب في بعض الأحيان توفر معرفة باستخدام لغة HTML وهي اللغة المتعارف عليها لعمل صفحات الإنترنت.

4- يجب توفر اتصال بين الطلبة وشبكة الإنترنت كي يتمكن الطلبة من النفاذ إلى الحاسوب الخادم.

5- يجب توفر سعة موجة كبيرة high bandwidth تمكن الطلبة من الاتصال بشبكة الإنترنت بسرعة عالية وذلك في حال ما إذا كان نظام التعليم عن بُعد يتضمن محاضرات مرئية. هذه السرعة يجب أن تتجاوز سرعة الـ 33,6 كيلوبايت الاعتيادية وألا تقل عن سرعة نظام ISDN 6-قد يتطلب الأمر توفر أجهزة إضافية مثل جهاز الـ Video Server إذا ما كان نظام التعليم عن بُعد يتضمن مواد مرئية.

وبكلمات أخري فإن بيئة التعليم عن بُعد تحتاج إلى ما يلي:

1- توفر الوسائل التكنولوجية وسهولة وصول المعلمين والطلاب إليها.
2- تكافل المؤسسات والجامعات مع المدارس وبناء قيادة شابة ودعم إداري لإعداد المعلمين.
3- مساعدة الطلاب والمعلمين من قبل مختصين لاستعمال التكنولوجيا بمهارة والاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.
4- التقييم المستمر لفاعلية التكنولوجيا المستخدمة والمنهاج المطروح ومواكبته للتطور المستمر.
5- تجهيز الفصول المدرسية والمنشآت بمتطلبات دمج التقنية من حيث الشبكة الداخلية وشبكة الإنترنت ومختبرات حاسب عديدة.
6- أن تقوم الحكومة ببناء شبكة اتصالات ذات كفاءة عالية وتغطية لجميع مناطق الدولة.

أنظمة إدارة التعليم عن بُعد:

قسم محمد عبد الهادي بدوي (2010) أنظمة إدارة التعليم عن بُعد أو التعليم الإلكتروني إلي نظامين هما:

1- نظم مفتوحة المصدر:

وهي نظم لا يقتصر استخدامها علي جهة معينة، ويمكن الحصول علي نسخة حديثة من النظام من خلال المواقع علي شبكة الانترنت، ومن أمثلتها نظام moodle ونظام Carolina ونظام top class.

2- نظم مغلقة المصدر:

وللحصول علي نسخة منها لابد أن يكون مقابل مبلغ مالي تحدده المؤسسة المسئولة، ومن أهم النظم المغلقة المصدر: نظام البلاك بورد ونظام schoolgen.

تحديات ومعوقات تواجه التعليم عن بُعد:

يواجه التعليم عن بُعد مجموعة من التحديات والمعوقات، قامت بعض الكتابات في مجال التعليم عن بُعد برصد التحديات والمعوقات التالية:

1- الحاجة إلى التدريب:

يحتاج المدرسون إلى تدريب على استخدام الانترنت بشكل عام إضافة إلى التدريب على استخدام برامج خاصة لاستغلالها في عمل صفحات الانترنت ونشر المحاضرات وغير ذلك. كذلك فالطالب يحتاج إلى تدريب على استخدام الانترنت إضافة إلى تدريب على استخدام البرامج التي تساعده على تبادل المعلومات مع أستاذه. وقبل كل هذا يحتاج كل من الطالب والأستاذ إلى امتلاكهما لمعرفة بأساسيات الحاسوب Computer Literacy.

2- الحاجة إلى بنية تكنولوجية:

من أجل إنشاء نظام تعليم عن بُعد يجب توفر بنية تكنولوجية تحتية Technological Infrastructure عند الجامعة أو الجهة التي ترغب بطرح برامج التعليم عن بُعد. هذه البنية ليست متوفرة لدى كل الجامعات أو الهيئات التعليمية.

3- الحاجة إلى وجود اتصال بين الطلبة وشبكة الإنترنت:

كي يتمكن الطلبة من النفاذ إلى البيانات الإلكترونية ولكي يستطيعوا تبادل المعلومات مع أساتذتهم يجب توفر اتصال بين الطلبة وشبكة الإنترنت. هذا الاتصال قد يكون اتصالا عبر مزود خدمات إنترنت ISP أو عبر الشبكة الداخلية للجامعة أو الهيئة التعليمية Intranet. إلا أن الطلبة ليسوا جميعا قادرون على الاتصال بشبكة الإنترنت عن طريق مزود خدمات الإنترنت. كذلك فالجامعات والهيئات التعليمية لا تمتلك جميعها شبكات Intranet مفتوحة لطلبتها.

4- مشكلة عرض الموجة Bandwidth:

من المشكلات الأساسية التي تواجه عملية التعليم عن بُعد مشكلة عرض الموجه Bandwidth أي السرعة التي يتم عن طريقها تبادل المعلومات بين مزود خدمات الإنترنت ومستخدم شبكة الإنترنت الذي يتصل بالشبكة عبر هذا المزود. فمستخدمو شبكة الإنترنت الذين يتصلون بالشبكة من أجهزة الهاتف المنزلية العادية عبر مزودي خدمات الإنترنت يتبادلون المعلومات مع شبكة الإنترنت بسرعة لا تتجاوز عادة 33,6 كيلوبايت في الثانية Kbps من أجل نقل المحاضرات المرئية بشكل مناسب بحيث يمكن مشاهدة المحاضرات على شاشة كاملة الحجم ودون تقطع في الصوت والصورة يحتاج مستخدم الإنترنت إلى توفر سرعة عالية لنقل المعلومات بينه وبين شبكة الإنترنت. يمكن تحقيق ذلك بواسطة توصيل حاسوب المستخدم بشبكة الإنترنت عن طريق أنظمة خاصة تعطي عرض موجة Bandwidth أكبر مثل أنظمة ISDN وDSL وT1 Lines وغيرها. هذه الأنظمة تعتبر مكلفة بالنسبة للمستخدمين العاديين.

5- الأمن:

يمثل الأمن أحد المشكلات الأساسية التي تواجه عملية التعلم عن بُعد. فخلال أداء الامتحانات الإلكترونية on-line quizzes لا يضمن الأستاذ أن الطالب لا يحاول الغش. كذلك لا يضمن الأستاذ أن من يقوم بأداء الامتحان هو الطالب نفسه وليس شخصا غيره. هنالك بعض الوسائل البرمجية والتقنيات التي قد تساعد في التغلب على بعض السلبيات المتعلقة بالأمن، إلا أنها غير كافية للتغلب على كل تلك السلبيات. من هذه الوسائل استخدام ما يعرف بالـ Login Names والـ Passwords للدخول إلى الامتحان عن طريق برمجة الموقع لكي يقبل فقط الطلبة المسموح لهم بالدخول. من تلك الطرق أيضا الحصول على عنوان الـ IP المستخدم من قبل الطالب أثناء أداء الامتحان عن طريق عمل برامج خاصة تستخدم بعض إمكانيات الحاسب الخادم Server من أجل التعرف على ذلك العنوان. إلا أن هذه الوسائل غير كافية للتغلب على كل السلبيات المتعلقة بموضوع الأمن.

6- التكاليف:

إضافة إلى التحديات السابقة، فان هنالك تكاليف تتحملها الجهة التي ترغب بتطبيق نظام التعليم عن بُعد. من هذه التكاليف ما يتعلق بالبنية التكنولوجية التي يتطلبها نظام التعليم عن بُعد. فشراء وصيانة حاسوب خادم Server مع معدات وبرامج، أو استئجار مساحة على حاسوب خادم من جهة خارجية كلها أمور تمثل أعباء مالية. كما أن تدريب المدرسين على استعمال البرامج والأدوات المستخدمة في نظام التعليم عن بُعد يمثل عبئا ماليا إضافيا.

الفصل السادس

التدريب عن بُعد

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- تعريف التدريب عن بُعد
- خصائص التدريب عن بُعد
- أهمية التدريب عن بُعد
- مميزات التدريب عن بُعد
- ماهية الفصل الافتراضي أو القاعة التدريبية الافتراضية
- تحديات ومعوقات تواجه التدريب عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل السادس

التدريب عن بُعد

مقدمة:



صورة عن التدريب التقليدي

التدريب عن بُعد إحدى الطرق الحديثة المستخدمة في مهنة التدريب والتي تختلف عن التدريب التقليدي الذي يتطلب وجود علاقة مباشره بين المدرب والمتدربين ضمن مكان محدد (غالبا القاعة التدريبية).

ومن تعريفات التدريب عن بُعد أنه تبادل المعلومات من خلال جهاز الحاسوب بغرض التدريب مع وجود المتدربين في أماكن مختلفة وبعيدة عن المدرب. ويعتقد البعض بأن التدريب الالكتروني يتعدى استخدام الحاسوب في التدريب ليشمل استخدام الحاسوب والشبكة الطرفية Network للوصول برسالة التدريب لمنزل المتدرب أو لمكان عمله أو المواقع التي يسهل الوصول إليها من قبل المتدربين الذين لا يستطيعون حضور البرامج

التدريبية بشكل نظامي أو في أوقات محددة أو نظرا لوجودهم في أماكن جغرافية بعيدة ولا يستطيعون حضور البرامج التدريبية.



ويمكن الاستنتاج بأن التدريب عن بُعد هو استخدام تقنية الشبكة الطرفية Network technology بهدف دعم وتسهيل وتحقيق أهداف التدريب من خلال سلسلة من التطبيقات، ويرى العديد من الباحثين بأن التدريب الإلكتروني يمكن اعتباره جزء من مصطلح التدريب عن بُعد، اعتماداً على الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيه وما تقدمه من طرق سريعة لنقل المعلومات والتفاعلية التي توفرها للمستخدم.



والتدريب عن بُعد يتغلب علي عدة مشكلات منها: البعد الذي يتمثل في المسافة والفضاء والزمن، وهى مفاهيم يمكن السيطرة عليها والتحكم فيها بواسطة التقنيات الحديثة للاتصالات والأعلام، حيث يتم استخدام الأجهزة الحديثة للاتصالات لتبادل العملية التدريبية بين المدربين والمتدربين .



تعريف التدريب عن بُعد:

التدريب عن بُعد أو التدريب المبرمج Programmed Training أو التدريب المرتكز علي شبكة المعلومات الدولية

(الإنترنت)Internet-Based Training أو التدريب أون لين On Line Training أو التدريب الإلكتروني E. Training أو التدريب النشط Active Training كرد فعل لعيوب التدريب التقليدي.



والآتي بعض تعريفات التدريب عن بُعد:

1- التدريب عن بُعد هو ذلك النوع من التدريب القائم علي شبكة الحاسب الآلي world web wide، وفيه تقوم المنظمة بتصميم موقع خاص بها ولمواد أو برامج معينة لها، ويتعلم المتدرب فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه يتمكن من الحصول علي التغذية العكسية، ويهدف إلى جذب المتدربين الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية حضور برنامج تدريبي تقليدي .

2- تعريف المطرفي (2005): التدريب عن بُعد هو أسلوب تدريبي من خلاله يستطيع المتدرب أياً كان موقع عمله الالتحاق بدورة أو برنامج تدريبي بشكل متزامن Synchronous حيث يتزامن تدريس المادة العلمية مع تلقيها بينما تفصل المسافات بين المدرب والمتدرب أو بشكل غير متزامن Asynchronous دون الحاجة إلى الحضور الشخصي لمكان انعقاد الدورة أو البرنامج، أو التقيد بعدد المتدربين، أو الوقت وذلك عبر وسائط اتصال تقنية حديثة ووسائط أخرى متعددة.

3- تعريف توفيق (2005): التدريب عن بُعد عبارة عن مواد تدريبية موجهة ذاتياً ليستخدمها المتدربون من أماكن بعيدة عن مركز التدريب.

4- تعريف الجمعية الأمريكية (2006): التدريب عن بُعد هو توصيل للمواد التدريبية عبر وسيط تدريبي إلكتروني يشمل الأقمار الاصطناعية وأشرطة الفيديو والحاسبات وتقنيات الوسائط المتعددة أو غيرها من الوسائط المتاحة لنقل المعلومات.

5- التدريب عن بُعد هو العملية التفاعلية التي يتم خلالها نقل التدريب وإدارته عن بُعد، بين المدربين والمتدربين، عبر وسائط اتصال مناسبة، بهدف توصيل خدمات التدريب إلى المستفيدين في أماكن تواجدهم.

6- تعريف هناء عبد الرحيم (2006): التدريب عن بُعد هو عملية تدريبية تهدف إلي تقديم المحتوي التدريبي منخلال أي وسيط من آليات الاتصال الحديثة من أجهزة حاسوب وشبكة انترنت لتخطي المسافة الجغرافية بين المدرب والمتدرب، وهو نظام تدريبي بين مدربين ومتدربين يفصلهم المكان والزمان. تعريف عبد الرحمن توفيق (2007): التدريب عن بُعد هو العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة علي تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول، وبأعلي مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان والزمان.

7- تعريف عبلة عساف (2015): يعرف التدريب عن بُعد بأنه نظام تدريب نشط غير تقليدي يعتمد استخدام مواقع شبكة الإنترنت لتوصيل المعلومات للمتدرب والاستفادة من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال إلى موقع التدريب ودون وجود المدرب والمتدربين في نفس الحيز المكاني مع تحقيق التفاعل ثلاثي الأبعاد (المحتوى التدريبي الرقمي- المتدربين - المدرب والمتدربين) وإدارة العملية التدريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف التدريب عن بُعد بأنه تدريب الكتروني فيه يحدث تهيئة بيئة تفاعلية بالتطبيقات المعتمدة علي تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، وذلك في أقل وقت وجهد، من أجل تمكين الأفراد من التدريب والتغلب علي ظروف الوقت والمكان.



خصائص التدريب عن بُعد:

للتدريب عن بُعد عدد من الخصائص نذكر منها:

1- الملائمة Convenience
2- المرونة Flexibility
3- الفاعلية Effectiveness
4- الكفاءة Efficiency
5- الإتاحة Availability
6- المقدرة Affordability
7- الإحساس المتعدد Multi-Sensory
8- التفاعلية Interactivity
9- المساواة Equity

ولقد تم شرح معظم هذه الخصائص في فصل التعليم عن بُعد (الفصل الرابع). كذلك سيتم شرح هذه الخصائص بشيء من التفصيل في الفصل التاسع والذي يتحدث عن شبكات / وسائل التواصل الاجتماعي.

أهمية التدريب عن بُعد:

حدد شوقي محمد حسن (2016) خمسة عشر نقطة للإشارة إلي أهمية التدريب عن بُعد، هي كالتالي:

1- المتدرب هو المتحكم في العملية التدريبية، أما المدرب فيكتفي بتوجيه المتدرب.
2- المتدربون مشاركون في العملية التدريبية.
3- يمكن للمتدرب أن يحصل علي الحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له.
4- ينشيء التدريب عن بُعد علاقة تفاعلية بين المدرب والمتدربين.
5- في التدريب عن بُعد يمكن استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة.
6- تقليل تكلفة التدريب ورفع كفاءة المتدربين.
7- يقلل من تكلفة السفر للمتدرب وللمدرب.
8- يشجع المتدربون علي تصفح شبكة الإنترنت من خلال استخدام الراوابط التشعبية للوصول إلي معلومات إضافية حول موضوع التدريب.
9- يطور قدرة المتدرب علي استخدام الحاسب الآلي والاستفادة من شبكة الإنترنت مما يساعده في ممارسة مهنته.
10- يشجع المتدرب علي الاعتماد علي نفسه والوصول إلي مرحلة بناء المعرفة ذاتيا.
11- زيادة ثقة المتدرب في نفسه.
12- يسمح للمدربين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الإلكترونية وشبكة الإنترنت.
13- يسمح للمدربين الاحتفاظ بسجلات للمتدربين والعودة لها في أي وقت ومن أي مكان.

14- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد علي مستوي ومهارات المتدرب وليس علي معدل المجموعة. فالمتدرب الأقل مستوي لديه وقت لرفع مستواه، والمتدرب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار المتدربين الأقل مستوي.

مميزات التدريب عن بُعد:

يؤكد المطرفي (2005) أهمية التدريب عن بُعد نظرا لأنه ظهر كحل يعالج معوقات التدريب التقليدي، وكاتجاه يلبي الحاجات التدريبية المتسارعة من خلال الاستفادة من تقنيات المعلومات ونظم الاتصالات. هذا ويمكن رصد بعض مميزات التدريب عن بُعد كالتالي:

1- توافر التدريب عن بُعد في أوقات متعددة لتناسب المتدربين بظروفهم المتنوعة
2- إعفاء المتدربين من مشقات التنقل والتقيد بوقت أو مكان محدد من خلال توفير التجمع في أي مكان وزمان
3- تسهيل عملية استخدامها للمتدربين
4- احتمالية التطوير وفق ما تمليه التطورات
5- الاشتراك والتعاون من كافة الأطراف حتى يتسنى الاستفادة من خبرات الآخرين.
6- العمل علي التدريب والتعليم المستمر
7- العمل علي توفير مصادر تعليمية وتدريبية متنوعة ومتعددة مما يساعد علي تقليل الفروق الفردية بين المتدربين، وذلك من خلال دعم المراكز والمؤسسات التدريبية بوسائط وتقنيات تدريب متنوعة وتفاعلية.
8- يساهم التدريب عن بُعد في سد النقص في أعضاء هيئة المدربين المؤهلين في بعض المجالات.
9- يساعد التدريب عن بُعد في تنمية مهارات القيادة والتفاوض لدى المتدربين.
10- يقدم التدريب عن بُعد للمتدرب تغذية عكسية (بمعنى توضيح رد الفعل الفوري).
11- يمتاز التدريب عن بُعد بأنه يخفض وقت التدريب بحوالي الثلث.

12- يساهم التدريب عن بُعد في خفض كلفة التدريب وجعله في متناول كل فرد من أفراد المجتمع بما يتناسب وقدراته ويتماشى مع استعداداته

13- يحقق التدريب عن بُعد العدالة في فرص التدريب، وجعل التدريب حقاً مشاعاً للجميع.

ماهية الفصل الافتراضي أو القاعة التدريبية الافتراضية:

يطلق علي مرتادي أو مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي مصطلح مجتمعات افتراضية Virtual Communities or Groups أو جماعات افتراضية Virtual Groups أو مجتمعات إلكترونية.E Communities أو مجتمعات علي شبكة الإنترنت On-Line Communities (Sandra Cain: 2009 ؛ ساندرا كان: 2014). ويعرف هيجل وأرمسترنج Hegel & Armestrong (1997) المجتمع الافتراضي بأنه مجتمع مكون من مجموعة من الناس يتفاعلون معا إلكترونيا أكثر من تفاعلهم وجها لوجه لأسباب اجتماعية أو تعليمية أو مهنية... ونظرا لانتشار المجتمعات الافتراضية ونقل المعلومات عنها يمكن استخدامها لأغراض التسويق والعلاقات العامة.

هذا ويمكن تعريف المجتمع الافتراضي أو الإلكتروني بأنه مكون من أفراد وجماعات، يتواصلون معا إلكترونيا في اتجاهين، وذلك بشكل اختياري في استخدام أو عدم استخدام (أو الدخول أو الخروج أو الاستمرار أو عدم الاستمرار علي) شبكات التواصل الاجتماعي، ولا يرتبطون معا بإطار جغرافي معين أو مكاني واحد، ولكنهم منتشرين في مختلف أنحاء العالم، وخلال تواصلهم معا يتم تبادل الأخبار والمعلومات والآراء والخبرات والصور والطرائف والمنافع فيما بينهم، والشيء الذي يجمعهم هو أن لديهم الرغبة في التواصل مع الآخرين والتعبير عن آرائهم وأفكارهم للآخرين والتحاور معهم وأن لديهم اهتمامات ورغبات مشتركة..

هذا ويعتمد نموذج المحاضرة في الفصل الافتراضي أو القاعة التدريبية الافتراضية في هذا نظام التعليم عن بُعد أو التدريب عن بُعد على التفاعل بين المعلم والتلاميذ

(الطلاب) أو بين المدرب والمتدربين سواء من خلال شبكة داخلية LAN أو من خلال الشبكة العالمية Internet، وهذا التفاعل يكون بالصوت والصورة (فيديو + سبورة تفاعلية)، كما أنه يتيح أدوات للإدارة والتحكم في العملية التعليمية أو التدريبية، وكذلك أدوات للتفاعل غير المباشر من حلقات للنقاش وبريد إلكتروني، كما يتيح نموذج الفصل الافتراضي الاتصال الثنائي أو المتعدد بين المدرب والمتدربين، كما يدعم التفاعل بين المجموعات الصغيرة، وهو غني بأدوات صوتية ومرئية للتفاعل الحي المباشر، ويمتلك أدوات للتسجيل والمتابعة والتقويم .

وينقسم أسلوب التفاعل في الفصل الافتراضي أو القاعة التدريبية الافتراضية – كما سبق توضيح ذلك في الفصل السابق – **إلى قسمين:**

- الأول: أسلوب التفاعل المتزامن (المباشر) من خلال المحادثة الكتابية، المحادثة الصوتية، التفاعل المرئي (الفيديو)، والسبورة التفاعلية.
- والثاني: أسلوب التفاعل غير المتزامن (غير المباشر) من خلال حلقات النقاش (المنتديات) والبريد الإلكتروني، ويتم من خلالهما التواصل بين المشاركين .

تحديات ومعوقات تواجه التدريب عن بُعد:

بالإضافة إلي ما سبق ذكره من تحديات ومعوقات تواجه التعليم عن بُعد والتي سبق الإشارة إليها في الفصل السابق، فإنه يمكن إضافة التحديات والمعوقات التالية التي تواجه التدريب عن بُعد:

1- يحتاج التدريب عن بُعد في إعداده إلى وقت طويل نسبياً.
2- ارتفاع التكلفة في إعداد المادة التدريبية أو برامج الحاسب الآلي.
3- المتدربون لا يتعلمون من هذه الوسيلة أكثر مما هو متاح في المادة التدريبية أو في برنامج الحاسب الآلي.
4- وجود مخاطر من فيروسات الحواسيب الآلية.

This page intentionally left blank

الفصل السابع

مراحل تصميم التدريب عن بُعد

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مهارات يجب توفرها لدي المدرب والمتدرب
- مصادر التدريب عن بُعد على شبكة الإنترنت
- المرحلة الأولى: تخطيط التدريب عن بُعد
- المرحلة الثانية: تصميم التدريب عن بُعد
- المرحلة الثالثة: تنظيم وتنفيذ التدريب عن بُعد
- المرحلة الرابعة: تقويم التدريب عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل السابع

مراحل تصميم التدريب عن بُعد



مهارات يجب توفرها لدي المدرب والمتدرب:

في التدريب عن بُعد يجب أن تتوفر لدي كل من المدرب والمتدرب مجموعة من القدرات والمهارات حتى ينجح التدريب عن بُعد في تحقيق أهدافه، من هذه القدرات والمهارات نذكر:

أولا: المدرب

يتطلب توافر المهارات التالية في المدرب عند ممارسة التدريب عن بُعد:

1- تقبل طريقة التدريب عن بُعد
2- المهارة الواضحة في تقديم البرامج التدريبية بكفاءة وفاعلية وجودة عالية.
3- مهارة استخدام تقنيات التدريب الحديثة
4- مهارة استخدام الحاسب الآلي
5- مهارة استخدام شبكة الانترنت
6- أن يكون له بريد الكتروني ولديه المهارة في التواصل من خلاله

ثانيا: المتدرب

يتطلب توافر المهارات التالية في المتدرب عند تلقي التدريب عن بُعد:

1- تقبل طريقة التدريب عن بُعد
2- مهارة استخدام الحاسب الآلي
3- مهارة استخدام شبكة الانترنت
4- أن يكون له بريد الكتروني ولديه المهارة في التواصل من خلاله
5- مهارة التعلم الذاتي

مصادر التدريب عن بُعد على شبكة الإنترنت:

هناك مصادر عديدة ومتنوعة للتعليم عن بُعد وللتدريب عن بُعد، ولا نستطيع حصرها جميعها مادام عالم التقنية والتكنولوجيا يتطور كل يوم. كل ما نستطيعه هو ذكر بعض الأمثلة ومنها:

1- الكتب الإلكترونية Electronic Books
2- قواعد البيانات Date Bases
3- الموسوعات Encyclopedias
4- الدوريات Periodical

5- المواقع التعليمية	Educational Sites
6- المواقع التدريبية	Training Sites
7- البريد الإلكتروني	E – Mail
8- المكتبات الرقمية	Digital Libraries

مراحل تصميم التدريب عن بُعد

حددت الأكاديمية العربية للتعليم الإلكتروني والتدريب وعبلة عساف (2015) أربعة مراحل لتصميم التدريب عن بُعد كالتالي:

المرحلة الأولى: تخطيط التدريب عن بعد

التخطيط Planning في أبسط تعريفاته هو عملية التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له. أيضا من تعريفات التخطيط هو عملية تحديد الحاجات والمشكلات والموارد ووضع الخطط اللازمة للموائمة بين هذه الحاجات والمشكلات من ناحية والموارد المتاحة والممكنة من ناحية أخري (مدحت أبو النصر: 2014).

ويتم في هذه المرحلة وفي ضوء تقدير الاحتياجات للفئة المستهدفة، التنسيق مع الخبراء التربويين والأكاديميين وخبراء التدريب من اجل وضع الخطة العامة للبرنامج وخطة اللقاءات والأنشطة وأساليب التقويم وجمع محتوى المادة التدريبية وتنظيمه وتنسيقه بالإضافة لوضع الإستراتيجيات العامة والخاصة للتدريب والإجراءات اللازمة للبدء وتصميم البرامج التدريبية عن بُعد.

المرحلة الثانية: تصميم التدريب عن بعد :

ويتم في هذه المرحلة ترجمة السياسات والاستراتيجيات والإجراءات التي تم وضعها في مرحلة التخطيط لتحقيق أهداف التدريب، والبدء بتصميم المنهج التدريبي المراد تقديمه على شبكة الانترنت حيث يتم إعداد المحتوى التدريبي عن بُعد. وتشمل هذه المرحلة الخطوات الإجرائية لإعداد المحتوى التدريبي عن بُعد كما يلي:

1- تجهيز محتوى البرنامج التدريبي: في ضوء تحليل الاحتياجات التدريبية الحقيقية للفئة المستهدفة، يتم تجهيز محتوى البرنامج العلمي.

2- تقييم وتحكيم محتوى التدريب للتأكد من دقته وفعاليته ووضوحه قبل البدء بتصميمه الكترونيا.

3- تحديد محتوى التدريب في صورته النهائية: من خلال تقسيم المحتوى إلى سلسلة من اللقاءات، على أن يشتمل كل لقاء على رقم اللقاء وعنوانه والهدف العام والأهداف التعليمية له والمحتوى والأنشطة الخاصة به.

4- تصميم الموقع: يتم تصميم موقع خاص للبرنامج التدريبي على نظام إدارة التدريب الخاص بمركز التعليم المفتوح E-Training يتضمن المحتوى التدريبي التفاعلي على هيئه لقاءات مدعومة بالوسائط المتعددة مع مراعاة توفر صفحة رئيسيةHome Page سهلة ومنظمة وقابلة للتطوير، تنسيق جيد للمحتوي التدريبي، تضمين الموقع بأساليب التقييم للمتدربين، دعم فني وتربوي،توافر أساليب التواصل المباشر وغير المباشر مع المتدربين، تزويد النظام بقاعدة بيانات خاصة بالمتدربين لتمكينهم من الدخول للموقع، شمول النظام لمعظم الوظائف الخاصة بأنظمة إدارة التدريب الالكتروني التفاعلي المتعلقة بإضافة الدورات التدريبية وتحديد طريقة تسجيل المتدربين المستهدفين، دعم اللغة العربية وسهولة الاستخدام وتوفير الدعم الفني.

5- تصميم أنشطة الدورات التدريبية: يتم تصميم أنشطة تدريبية للمحتوى بما يتناسب مع المتطلبات الفنية والمعايير العالمية لتصميم المحتوى الالكتروني وبما يحقق التدريب الذاتي التفاعلي.

6- تصميم الجلسات التدريبية وتحديد محتواها وأساليبها اللازمة لنقل المعارف والمهارات للمتدربين عبر الشبكة وتحديد التغذية الراجعة عن التدريب والمتدربين واتخاذ إجراءات التصحيح.

وفى ضوء ما سبق تمر مرحلة تصميم الموقع التدريبي بالخطوات التالية:

1- تحديد لغات وبرامج تصميم الموقع: حيث يتم استخدام لغات البرمجة المناسبة والبرامج التي توفر تفاعل خاص بكل برنامج تدريبي.

2- استخدام برامج لإدراج الصور الثابتة والرسوم المتحركة والرسوم التخطيطية بُعد معالجة بعضها وقد تتخذ بعض الملفات الامتداد JPG والبعض الآخر الامتداد GIF والتي تتميز بصغر حجمها وسهولة تحميلها عبر شبكة الإنترنت.

3- إدراج بعض لقطات الفيديو بالموقع لتوضيح بعض مهارات استخدام برنامج العروض التقديمية.

4- تزويد البرنامج بالمادة التدريبية بإشكالها وعناصرها المختلفة سواء العروض التقديمية أو المواد الإثرائية أو الأنشطة التفاعلية أو التمارين التطبيقية.

5- إعداد دليل المستخدم الخاص بكل من المدرب والمتدرب وإرفاقه بموقع البرنامج .

6- تحكيم البرنامج التدريبي من حيث الإعداد والتصميم والمحتوى وملائمته للفئة المستهدفة وغيره.

وبين هذا وذاك يتم العمل على تحديد أكثر الطرق والأساليب والمنهجيات ملائمة للتدريب عن بُعد والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

1- منهجية التعلم الذاتي self-learning بعيدا عن قيود المكان والزمان وهي منهجية تعتمد على قيام المتدرب بالدخول إلى برنامج معين تم تصميمه لأغراض معينة والتدرب عليه وأداء كافة التمارين المطلوبة لإنجاز مهمته.

2- منهجية التدريب الإلكتروني المتزامن Synchronous Training: يعتمد على تقديم اللقاءات التدريبية من خلال تقنية الصفوف الإفتراضية حيث يتواجد المدرب والمتدربين على الشبكة ويتم توظيف أدوات الصف الإفتراضي والإستراتيجيات التربوية الفعالة واستخدام العروض التقديمية وغيره .

3- منهجية التدريب الإلكتروني غير المتزامن Asynchronous Training: يعتمد على أداء بعض المهام والمناقشات والمشروعات والمشاركة في حلقات النقاش والمنتديات مما

يساعد على تبادل الخبرات بين المتدربين خارج أوقات التدريب ويقوم المدرب بمتابعة هذه المهام والأنشطة ويتم تضمينها في التقييم المرحلي لكل لقاء تدريبي.

4- التدريب المدمج من خلال برامج تدريبية تقوم بالدمج بين التدريب عن قرب داخل القاعة التدريبية وجها لوجه بين المدرب والمتدربين والتدريب الافتراضي بحسب طبيعة البرنامج ومحددات الفئة المستهدفة.

المرحلة الثالثة: تنظيم وتنفيذ التدريب عن بُعد

ويشرح شوقي محمد حسن (2016) هذه المرحلة بأنها الكيفية التي يتم من خلالها تحويل التخطيط إلي تنفيذ، أي إلي واقع يتم تطبيقه. ويرتبط تنفيذ التدريب عن بُعد بتكوين فريق التدريب عن بُعد، الذي يتكون من:

1- بعض مديري إدارات التدريب

2- مصممي البرامج التدريبية

3- مجموعة من الفنيين في مجالات تقنية المعلومات والبرمجة والشبكات وأمن المعلومات الذين تتكامل جهودهم مع الأكاديميين.

ويتم تنفيذ التدريب عن بُعد في بيئة افتراضية تتيح نوعا من المرونة والحرية في اختيار مكان وزمان التدريب.

تتمثل خطوات تنظيم وتنفيذ التدريب عن بعد بما يلي:

تحديد المدة الزمنية للتدريب ومدة كل لقاء.

1- تحديد مواعيد التدريب ومنهجياته وأماكن انعقاده.

2- استخدام نماذج ترشيح المتدربين وتحمليها على قاعدة بيانات التدريب وتحميلها على الموقع الإلكتروني للبرنامج.المستهدفة.

3- تحديد آليات الإشراف التدريبي: حيث يتضمن الموقع نظام للإشراف على التدريب يتيح للمدرب متابعة العمل التدريبي والحصول على التغذية العكسية واستخراج البيانات وكتابة التقارير.

4- الدعم والمساندة: يضمن الموقع خدمة الدعم والمساندة لضمان استمرارية عمل النظام بدون أي مشكلات وتتمثل طرق الدعم المتاحة بالموقع في: الدعم الهاتفي- الدعم بالبريد الالكتروني – المحادثة الإلكترونية.

هذا ويتم تزويد المدرب والمتدربين والجهة المشرفة على البرنامج التدريبي ببيانات الدخول إلى نظام التدريب عن بُعد الذي يتم عبر:

1- تشغيل برنامج Internet Explorer وكتابة عنوان الموقع عندئذ تظهر الصفحات التالية .

2- صفحة تسجيل الدخول: حيث يقوم المتدرب بإدخال اسم المستخدمUser Name وكلمة المرور Pass Word الممنوحة له بواسطة المدرب ثم الضغط على الزر دخول، كما يوجد أعلى صفحة شاشة التسجيل ارتباطات (الصفحة الرئيسية – اتصل بنا)

3- الصفحة الرئيسية للبرنامج وتظهر قائمة محتوى لقاءات البرنامج التدريبي، خطة البرنامج وأهدافه وأساليب التقويم والمصادر الإثرائية ورابط الصف الافتراضي وروابط تسجيلات اللقاءات ودليل المستخدم.

4- قائمة المستخدمين: تضم قائمة بأسماء المتدربين المسجلين في البرنامج التدريبي وبريدهم الإلكتروني ليتسنى لهؤلاء المتدربين مراسلة بعضهم البعض.

5- بند الإعداد والتصميم: تتضمن معلومات عن معد ومصمم البرنامج والمشرفين على ذلك بالإضافة للمدرب.

6- يتضمن كل لقاء الاهداف الخاصة باللقاء وخطة اللقاء والتقويم ويتم تزويدها بالمادة التدريبية والأنشطة والتمارين والتطبيقات اللازمة.

المرحلة الرابعة: تقويم التدريب عن بعد

في البداية هناك فرق بين التقويم والتقييم، فالتقويم Evaluation أهم وأشمل من التقييم Assessment، والأخير يتوقف عند إصدار الحكم علي قيمة الأشياء، بينما مفهوم التقويم يشير إلي عملية تعديل وتصحيح الأشياء التي تصدر بشأنها الأحكام. فالتقييم هو

إحدى خطوات التقويم، وهدفه تحديد المستوي الحالي لبرنامج أو مشروع أو لخدمة أو لمنظمة وتحديد الايجابيات (مناطق القوة) والسلبيات (مناطق الضعف) في هذا البرنامج أو المشروع أو الخدمة أو المنظمة... أما التقويم فهو الخطوة اللاحقة التي تهدف إلي تحسين وتعديل هذا المستوي الحالي للبرنامج أو للمشروع أو للمنظمة، وتدعيم الايجابيات ومحاولة التغلب علي السلبيات (مدحت أبو النصر : 2017).

وتستند عملية تقويم التدريب على عدد من الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب ورسم استراتيجياته المستقبلية، ومن هذه الأسس والمعايير:

1- تحديد أهداف التدريب القريبة والبعيدة
2- وضوح أهداف التدريب
3- شمول عملية التقويم
4- استمرارية عملية التقويم
5- ترابط عناصر منظومة التدريب واتساقها
6- تكامل جهود التدريب السابقة واللاحقة وجودتها ويتم هذا من خلال نماذج التقييم المختلفة الخاصة بالمتدرب والمدرب ومنسق التدريب. كما يتم تطوير نظام قياس أثر التعلم لتحديد فعالية التدريب وعدم الاعتماد على قياس الاتجاهات فقط...

الفصل الثامن

المحاكاة كأحد الأساليب التدريبية

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- النشأة التاريخية
- ماهية المحاكاة
- الأهداف التدريبية التي تخدمها المحاكاة
- أهمية ومزايا وفوائد المحاكاة
- متطلبات المحاكاة
- أنواع المحاكاة
- خطوات التدريب بالمحاكاة
- طرق وأساليب المحاكاة
- أمثلة على التدريب بالمحاكاة
- نصائح مفيدة لمحاكاة فعالة

This page intentionally left blank

الفصل الثامن

المحاكاة كأحد الأساليب التدريبية

النشأة التاريخية لأسلوب المحاكاة:

المحاكاة هي "طريقة أو أسلوب تعليمي يستخدمه المعلم عادة لتقريب الطلبة إلى العالم الواقعي الذي يصعب توفيره للمتعلمين بسبب التكلفة المادية أو الموارد البشرية، ويعتقد بأن أسلوب المحاكاة قد استخدم منذ أن وجد الإنسان على الأرض، كما أشارت بعض الدلائل التاريخية إلى أن أول لعبة محاكاة في تاريخ البشرية هي لعبة الشطرنج التي ترجع إلى سنة 3000 قبل الميلاد في الصين والتي كانت تهدف إلى التدريب على المناورات العسكرية. أما جذور لعب المحاكاة Simulation Game فترجع إلى بداية الحضارة اليونانية؛ فقد بيَّن أفلاطون وغيره من الفلاسفة اليونانيين أهمية تقليد المواقف الحياتية من خلال التدريب عليها.

ومنذ منتصف الستينات من القرن العشرين ازداد الاهتمام بالمحاكاة كطريقة مناسبة وفعالة في عملية التعليم وخاصة بُعد ظهور الحواسيب؛ حيث أصبحت عملية المحاكاة

للمفاهيم والأنشطة والتجارب تتم من خلال الحاسوب، وأصبح لها دوراً هاماً وبارزاً في العملية التعليمية.

ومع تطور الحواسيب ازدادت المحاكاة الحاسوبية فعالية وإثارة في تدريس المفاهيم والمواضيع العلمية المختلفة وتنوعت لغات المحاكاة واستخداماتها في التدريس وهذا ما جعله أكثر مرونة وحيوية من ذي قبل، كما استخدمت المحاكاة في التقليل من الخسائر المادية والمعنوية، وهذا ما جعلها من النشاطات الفاعلة والممتعة في إرساء أسس التعلم لبعض المهارات والمواضيع الصعبة التي يصعب التعامل معها دون مخاطر في الواقع؛ فهي تبسيط لبعض المواقف الحياتية أو لعملية ما يكون لكل فرد فيها دورا يتفاعل من خلالها مع الآخرين في ضوء عناصر الموقف المحاكي.

وفي البرامج التعليمية المعززة بالحاسوب تمثل المحاكاة تكراراً لظاهرة ما في الطبيعة، بحيث يصعب تنفيذها داخل غرفة الصف أو خارجها، نظراً لخطورتها أو لارتفاع تكلفتها؛ ففي هذه البرامج يواجه المتعلم بمواقف واقعية تقدَّم له بطريقة مشابهة، فهي بذلك تقنية فاعلة للتعلم أو تدريس مفهوم من الحياة بوساطة تقليد هذا المفهوم أو استحضار شيء يشبهه، ولا ينظر للمحاكاة باعتبارها حافزاً للمتعلمين فحسب بل ينظر إليها على أنها قادرة على جعل المتعلمين يتعلمون بطريقه مشابهة للطريقة التي سيتعرضون لها في حياتهم العملية الحقيقية

مقدمة:

تشير موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2016) إلي أن أنظمة المحاكاة simulator انتشرت في البداية في مجال الطيران المدني والحربي حيث يتم تدريب أو تمرين الطيارون الجدد على أجهزة محاكاة تكون صورة طبق الأصل مما قد يجري على الطبيعة. مما يمكن الطيارين من التحكم في الأحوال الحرجة مثل العواصف أو عطل أحد المحركات، حيث تجعلهم وكأنهم يقودون طائرة حقيقية مع فرق بسيط هو أنه أثناء المحاكاة مسموح لهم بالخطأ الشيء الذي قد يكون مميتا إذا حدث في الواقع.

هناك محاكاة Simulation أيضا في التقنية وهندسة الأمان safety engineering حيث يكون الهدف فحص بعض سيناريوهات العمل في العالم الحقيقي واختبار أمن بعض العمليات أو حتى مدى جدواها العلمية والاقتصادية.

وقد ابتكرت فكرة أنظمة المحاكاة في ناسا NASA من أجل تدريب رواد الفضاء على قيادة مركبة الفضاء، أو مركبة الهبوط على القمر، وكان المهندسون المختصون في قاعدة هيوستن بالولايات المتحدة الأمريكية يرتبون للرواد برامج معينة تمثل مشكلات أو أعطال قد تواجه رواد الفضاء على الطبيعة، من أجل تعويدهم على التصرف السريع واستعادة تحكمهم في المركبة. وأحيانا كان يخرج رائد الفضاء ممتعضا من نظام المحاكاة بسبب ما يفعله معهم المهندسون أثناء التدريب.

وباستخدام المحاكاة فإنه يمكن توفير الكثير من المال حيث أنك ترى في الحاسوب إن كان اختراعك أو آلتك توافق المواصفات التي تريدها كما أنك تستطيع أن تتحقق من أمان طائرتك أو سفينتك وكل هذا قبل أن تقوم ببنائهما في الواقع. فمثلا قبل بناء سفينة يتم اشتقاق نموذج للسفينة والنموذج هو عبارة عن عدة معادلات رياضية تصف علاقة المميزات الفيزيائية للسفينة ببعضها كعلاقة الدفع بوزن السفينة وكمية الوقود المستهلكة، هذه العلاقة قد تكون أكثر أهمية للطائرات مثلا حيث تعطي هذه العلاقة مدى الطائرة إلخ.

فالمحاكاة هي نموذج تشغيل حقيقي أو نظام مقترح لعملية بيئية، تستخدم فيها شبكات الاتصالات الحديثة للوصول إلى هذا العالم الافتراضي، ونظرا للميزات والخصائص التي تقدمها هذه الوسائط فأنها تمكننا من عبور العديد من حدود: الفئات العمريه، والتخصصات الأكاديمية، المهن، والمواقع الجغرافية، فضلا عن الثقافية والدينية والاجتماعية والاقتصادية.

كما تستخدم المحاكاة في عدة مجالات أخرى بما فيها النمذجة للجمل الطبيعية والأجهزة البشرية لمحاولة استكشاف تفاصيل هذه العملية.

كما تستخدم المحاكاة كأسلوب رياضي أو منطقي لمعالجة المعضلات يتم تنفيذه

باستخدام الحاسوب حيث تتداخل أنواع متعددة من العلاقات الرياضية والمنطقية الضرورية لوصف سلوك وهيئة نظام لعالم حقيقي معقد ولفترات زمنية طويلة.

باختصار فإن المحاكاة تهدف إلى دراسة وبناء نماذج و/ أو برمجيات لتقليد نظام حقيقي قائم أو مزمع إنشاء، وذلك بهدف دراسة النتائج المتوقعة. ويتصل علم المحاكاة اتصالا شديداً بالرياضيات كالرياضيات الرقمية والفيزياء كالحركة الذاتية الوهمية وعلم المعلومات ومهنة الإدارة ومهنة التدريب...

يُنصح بالاستفادة من التدريب العملي في بعض المجالات، بينما قد يصعب بل ويستحيل ذلك بمجالات أخرى كما هو الحال في مجالات تدريب الطيارين وبعض الأنشطة الخاصة بإنتاج الأسلحة والتدريبات العسكرية الأخرى. واستمرت تلك الصعوبات إلى أن تم الاعتماد على أسلوب التدريب بالمحاكاة، والذي يمكننا التعرف عليه من خلال العناصر التالية، وذلك بناء علي المقالة المتميزة لأسامة أحمد في مجلة التدريب والتنمية (2008)، وموسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2016)، وموقع المنتدى العربي لتنمية الموارد البشرية (2016):

ماهية المحاكاة:

هناك تعريفات عديدة لمصطلح المحاكاة، نذكر منها:

1- المحاكاة هي أسلوب فني للتدريب يعمل على تهيئة الموقف الذي يمارس فيه المشارك العمل الذي يتدرب عليه والمواقف الأخرى التي ربما تظهر أثناء ممارسة هذا العمل.

2- المحاكاة هي عملية تقليد لأداة حقيقية أو عملية فيزيائية أو حيوية. تحاول المحاكاة أن تمثل وتقدم الصفات المميزة لسلوك نظام مجرد أو فيزيائي بوساطة سلوك نظام آخر يحاكي الأول. وهي محاولة إعادة عملية ما في ظروف اصطناعية مشابهة إلى حد ما للظروف الطبيعية.

3- المحاكاة هي أسلوب تدريبي يقوم فيه المدرب بتهيئة بيئة تدريبية للمتدربين تشبه البيئة الحقيقية لموضوع التدريب. ومن أشهر الأمثلة التدريبية المعتمدة على أسلوب المحاكاة

هو أجهزة المحاكاة التي تستخدم لتدريب واختيار الطيارين من خلال بيئة تدريبية تشبه تماما الطائرات التي سيقودونها في الحقيقة.

4- المحاكاة كمصطلح معتمد على النماذج الرياضية التي تستخدم في التوقعات العلمية لأحداث مستقبلية من خلال بيانات سابقة وفقاً لتطبيقات برامج متخصصة على الحاسب الآلي تم بنائها باستخدام نظريات إحصائية ورياضية ثابتة. وهذا المفهوم في التدريب بالمحاكاة يكون أقرب إلى ما يحدث في التدريب بالمجالات التي لا تقبل أدنى نسبة من الخطأ كما يحدث في بعض الصناعات النووية وبعض الصناعات العسكرية على سبيل المثال.

الأهداف التدريبية التي تخدمها المحاكاة:

بالرغم من أن المحاكاة تساعد بصورة رئيسية على تحقيق "هدف إكساب المهارات" في التدريب على واقع مشابه لواقع العمل الحقيقي إلا أنها تخدم الهدفين الآخرين من الأهداف الرئيسية للتدريب حيث أنها تخدم "الهدف المعرفي" لما يقدمه هذا الأسلوب للمتدرب من معارف عن بيئة العمل الحقيقية ومتطلباتها كما أنها تخدم "الهدف الوجداني" الخاص بمعالجة مواقف وتوجهات المتدرب تجاه موضوع التدريب والتي من أمثلتها التخوف من مواجهة البيئة الحقيقة أو الاندفاع الزائد للعمل لدى بعض المتدربين دون تقدير التحديات المتوقعة وخطورتها وهو ما يمكن أن يكشفه لهم التدريب بالمحاكاة من ناحية أخرى.

أهمية ومزايا وفوائد المحاكاة:

تـُعد المحاكاة أحد أهم أساليب التدريب التي يعتمد عليها المديرين لترشيد التكاليف. ليس فقط ترشيد التكاليف المالية بل وتكلفة الوقت وتكاليف الجهد البشري أيضاً. كما أن أسلوب التدريب بالمحاكاة يعتمد عليه لتحقيق مستوى متقدم من الجودة مع بداية دخول المتدرب إلى بيئة العمل الفعلية دون الاعتماد على مبدأ رفع جودة الأداء عن طريق الصواب والخطأ والتي تؤثر من غير شك على سمعة الموظف والمنظمة. ولا يفوتنا التأكيد

على أن هناك مجالات قد يصعب أو يستحيل فيها العمل والتجربة الحقيقية وإنما لابد من الاعتماد على التدريب بالمحاكاة كما هو الحال بالعديد من الأمثلة التي سيلي التعرض لها كبعض أعمال البنوك والمجالات العسكرية.

هذا وتحدد موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2016) فوائد أسلوب المحاكاة في التدريب كالتالي:

1- لها دور هام في دراسة وتنفيذ التجارب لمعضلات معقدة ومختلفة
2- يساعد استخدام أسلوب المحاكاة على ملاحظة التغيرات التي تطرأ على صياغة المعضلة.
3- دراسة النظام ومشاهدة نتائجه بصورة واضحة.
4- يساعد في تدريب الاختصاصيين والطلبة على الاسس المطلوبة في التحليلات العلمية
5- إكساب الخبرة للعاملين في مجال المحاكاة لأي نظام.
6- الحصول على معلومات واستنتاجات لمواقف مستقبلية.
7- يمكن استخدامه لاختيار الأنظمة قبل تطبيقها على الواقع
8- توفير المال قبل التصنيع باختبار وتوقع جودة المنتج.
9- التنبؤ بسلوك المنتج في ظروف نادرة.
10- الدراسة الأكاديمية

متطلبات المحاكاة:

1- تهيئة بيئة العمل لتحاكي وتشابه بقدر الإمكان بيئة العمل الفعلية المستهدف التدريب من أجلها.
2- تجهيز المعدات اللازمة للتدريب بالمحاكاة والمتوافقة مع المعدات التي ستستخدم بالواقع العملي وهنا تجدر الإشارة إلى أنه من الخطأ أن يتم تجهيز معدات مختلفة تماما عما سيتم توفيره بالواقع الحقيقي.
3- توفير المستندات المتطابقة للمستندات التي سيتم التعامل معها بل وفي إطار الدورة المستندية الكاملة التي سيتعامل معها المتدربون مستقبلاً.

أنواع المحاكاة:

يمكن تقسيم المحاكاة إلى أربعة أنواع وذلك على النحو التالي :

1- **محاكاة مادية أو فيزيائية** Simulation Physical: وهذا النوع يتعلق بمعالجة أشياء فيزيائية مادية بغرض استخدامها مثل: تشغيل جهاز الفولتمتر، قيادة الطائرة، استخدام الأدوات والكيماويات.

2- **محاكاة إجرائية** Procedural Simulation : ويهدف هذا النوع من المحاكاة إلى تعلم سلسلة من الأعمال أو الخطوات مثل التدريب على خطوات تشغيل آله أو جهاز أو تشخيص بعض الأمراض في مجال الطب.

3- **محاكاة وضعية** Situational Simulation : وهذا النوع يختلف عن المحاكاة الإجرائية حيث يكون للمتعلم دور أساسي في السيناريو الذي يعرض وليس مجرد تعلم قواعد وإستراتيجيات كما هو في الأنواع السابقة، فدور المتعلم اكتشاف استجابات مناسبة لمواقف من خلال تكرار المحاكاة.

4- **4- محاكاة عملية أو معالجة** Process Simulation : وفي هذا النوع لا يؤدي المتعلم أي دور في المحاكاة بل هو مراقب ومجرب خارجي، ففي الوقت الذي لا يستطيع فيه المتعلم أن يشاهد الإلكترونات أو حركة وسرعة الضوء، فإنه يمكنه مشاهدة ذلك في المحاكاة العملية مما يسهل عليه إدراك مثل هذه المفاهيم [code].

ولسهولة التمييز بين أنواع المحاكاة فقد تم تقسيم المحاكاة إلى قسمين رئيسيين هما:

1- **محاكاة للتعلم عن الأشياء** Simulation That Teaches about Something: أي محاكاة تعلم الأشياء أو التعلم من مشاهدة شخص أخر، ويندرج تحت هذا القسم المحاكاة المادية والعملية.

2- **محاكاة لتعلم عمل شيء** Simulation That Teaches How To Do Something: هذا يعني تعلُّم كيفية عمل الأشياء أو كيف يتم التعلُّم من مشاهدة شخص أخر، ويندرج تحت هذا القسم كل من المحاكاة الوضعية ولإجرائية،

خطوات التدريب بالمحاكاة:

1- تحليل الأداء لتحديد الاحتياجات التدريبية والشخصيات المستهدف تدريبها وأهداف الخطة التدريبية.
2- تحليل الأعمال الحقيقة التي سيتم التدريب عليها لأول مرة أو التدريب عليها لرفع مستوى الأداء بها.
3- تحديد العناصر الأساسية لبيئة العمل الممكن توفيرها بمقر التدريب.
4- تهيئة البيئة التدريبية المشابهة للبيئة الفعلية.
5- تنفيذ العملية التدريبية.
6- تقييم الأداء التدريبي السابق واللاحق لمزاولة المتدرب للعمل الحقيقي.

طرق وأساليب المحاكاة:

استخدمت العديد من الطرق والأساليب في محاولة لمحاكاة تجربة والتنبؤ بنتائجها. ومن طرق المحاكاة:

1- بناء نموذج :يتم بناء نموذج يكون نسخة مطابقة غالبا بحجم أصغر. ويتم تنفيذ الاختبارات على النموذج ودراسة النتائج.
2- المحاكاة الحاسوبية :من الطرق المستخدمة أيضا المحاكة باستخدام الحاسوب، حيث يتم كتابه برنامج للشيء المراد فحصه يوافق مواصفاته في الواقع، ثم يوضع هذا البرنامج ضمن ظروف برمجية مشابهة للواقع، وفي النهاية ينظر إلى النتائج. وتستخدم المحاكاة لتجربة أمور نظرية من الصعب تطبيقها في الواقع.

ومن أساليب المحاكاة، نذكر:

1- تمثيل الأدوار
2- النماذج المجسمة (تختة الرمل)
3- لعبة الإدارة (المباراة الإدارية)
4- سلة الوارد (سلة القرارات)...

أمثلة على التدريب بالمحاكاة:

خدم أسلوب التدريب بالمحاكاة العديد من الأنشطة في مختلف المجالات وحقق أرباح كبيرة للمنظمات الحكومية والخاصة ولعل من أهم تلك المجالات ما يلي:

1- تدريب فرق المبيعات بالشركات على التعامل مع العملاء والاستعداد الفعال في التعامل المناسب مع الأنماط المختلفة للشخصيات.

2- إعداد المدربين وتهيئة المدربين على تطبيق أساليب التدريب المختلفة في بيئات مشابهة للبيئات العملية لممارسة التدريب على مجموعات من المتدربين غير الحقيقيين.

3- التدريبات العسكرية المتعددة والتي منها الصناعات العسكرية بالإضافة لتدريبات العسكريين على بيئات معتمدة على المحاكاة.

4- تدريب فرق خدمة العملاء عبر المحاكاة شبة الكاملة على التعامل الجيد من خلال القنوات المختلفة لخدمة العملاء سواء المعتمدة على الالتقاء المباشر أو تلك القنوات غير المباشرة الأخرى كالخدمة التليفونية أو على الانترنت على سبيل المثال.

5- التعاملات البنكية وما لها من أهمية وخطورة كبيرة تتطلب التدريب بالمحاكاة من خلال إدارات متخصصة لتهيئة موظفي البنوك قبل المزاولة الفعلية لهم.

6- تولي المهام الإدارية لا يصح أن يتم التدريب على مستقبل المنظمة وشئون موظفيها وإنما لابد من توافر حد أدنى مقبول يمكن توفيره من خلال التدريب على المهام الإدارية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة باستخدام أسلوب المحاكة.

7- المجالات الهندسية والصناعية المتنوعة.

نصائح مفيدة لمحاكاة فعالة:

1- تهيئة البيئة التدريبية المشابهة إلى أكبر درجة ممكنة بالبيئة الحقيقية لمزاولة العمل.

2- التدريب على مواقف تحاكي وتشابه تماما ما يمكن أن يحدث بالبيئة الفعلية دون إفراط أو تفريط ومن غير المبالغة في حالات غير واقعية.

3- يتم تكثيف التدريب في حالة المتدرب قليل الخبرة بينما يقل إلى حد ما للمتدرب الذي له سابق خبرة.

4- لا يطبق التدريب بالمحاكاة نظراً لتكلفته إلا في وقت الحاجة الحقيقية له وقد يكون من الأنسب في بعض الحالات تطبيق أساليب أخرى.

الفصل التاسع

تجارب عربية ناجحة
في التدريب عن بُعد

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- تجربة جامعة حمدان بن محمد الذكية بدبي
- تجربة معهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية
- تجربة أكاديمك للتدريب والتعليم عن بُعد

This page intentionally left blank

الفصل التاسع

تجارب عربية ناجحة في التدريب عن بُعد

مقدمة:

يعرض الفصل الحالي لبعض التجارب العربية الناجحة في التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد، وذلك حتى يتم الاستفادة منها في تأسيس مراكز أخري أو في تطوير المراكز القائمة بالفعل.

تجربة جامعة حمدان بن محمد الذكية بدبي:

تتبنى جامعة حمدان بن محمد الذكية بدبي – الإمارات العربية المتحدة نموذج التعلم مدى الحياة والذي يعتبر بمثابة دليل للمتعلمين الذين يسعون للتطوير الأكاديمي أو المهني على جميع المستويات المهنية باستخدام نهج التعلم المدمج، والذي يعتمد بشكل كبير على استخدام التعليم الذكي.

والجامعة تهتم بتقديم برامج ذات جودة عالية من خلال بيئة التعليم الإلكتروني، ودعم متابعة التعلم مدى الحياة، ومعالجة الأنشطة الحرجة للتنمية الاقتصادية في الوطن العربي، وذلك بريادة التعليم الإلكتروني، وتزويد الدارسين بخبرات فريدة وتنمية المعرفة ونشرها من خلال التميز في البحث ونقل المعرفة.

وينبع تميز الجامعة من كونها أول مؤسسة إلكترونية للتعليم العالي يتم اعتمادها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الإمارات العربية المتحدة، فضلاً عن المرونة التي توفرها للدارسين في التعلم بحيث لا يضطرون إلى التخلي عن التزاماتهم الوظيفية أو العائلية.

وتقدم الجامعة برامج متميزة تغطي مجال الأعمال والجودة وإدارة الرعاية الصحية والدراسات البيئية والبرامج التعليمية الحديثة. ويعمل لديها مجموعة من أكفأ أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الذين ينتمون إلى ما يزيد على 25 دولة.

وتعتمد الجامعة أيضاً على أحدث النظريات والإستراتيجيات في التعلم والتعليم في بيئة متطورة بحيث توفر للدارسين خبرات متميزة بالاستعانة بفريق عمل متخصص يحرص كل الحرص على التركيز على احتياجات الدارسين على كافة المستويات.

لقد صممت الجامعة مجموعة كبيرة من الخدمات التي تركّز على الدارسين بما في ذلك المكتبة، وخدمة المشورة المهنية الإلكترونية وخدمات التوظيف، ومكتب إدارة علاقات الدارسين، الخ. وتقدم الجامعة أيضاً برامج لتعزيز التعلم مدى الحياة وتمكين التطور الأكاديمي والمهني على نحو مستمر في كافة المجالات.

تقبل الجامعة المتقدمين إلى برامجها العديدة مع توفير تكافؤ الفرص بغض النظر عن الجنسية والعرق والجنس والدين، شريطة تحقيقهم للحد الأدنى من متطلبات القبول في الجامعة. ويتم نشر متطلبات القبول الخاصة بالجامعة من خلال وسائل مناسبة، وتختلف هذه المتطلبات من برنامج لآخر بحيث تطابق معايير القبول المطبقة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الدولة.

وتقدم الجامعة برامج تطوير أكاديمية ومهنية بالإضافة إلى مساقات اللغة الإنجليزية من خلال مركز تعليم اللغة الإنجليزية. وتشمل برامج الدراسات الجامعية والدراسات العليا ما يلي:

- دبلوم إدارة الأعمال والجودة.
- بكالوريوس إدارة الأعمال والجودة.
- بكالوريوس إدارة الأعمال والموارد البشرية.
- بكالوريوس الأعمال والمحاسبة.
- بكالوريوس الأعمال والتسويق.
- دبلوم الإدارة الصحية.
- بكالوريوس العلوم في الإدارة الصحية.
- ماجستير العلوم في الصحة العامة.
- ماجستير العلوم في إدارة المستشفيات.
- ماجستير العلوم: التميز في الإدارة البيئية.
- ماجستير العلوم في التميز المؤسسي.
- ماجستير العلوم في إدارة الإبداع والتغيير.
- ماجستير في القيادة التنظيمية.
- ماجستير إدارة المشروعات.
- ماجستير الصيرفة والتمويل الإسلامي.
- ماجستير إدارة الموارد البشرية.
- ماجستير الآداب في المناهج والتعليم الإلكتروني.
- ماجستير الآداب في قيادة وإدارة التعليم الإلكتروني.
- ماجستير العلوم في تقنيات التعليم التفاعلية.

تجربة معهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية:

منذ سنوات قليلة قام معهد الإدارة العامة بالرياض بتقديم مجموعة من برامج التدريب عن بُعد. والجزء التالي سيقوم بعرض فكرة عن أحد برامج التدريب عن بُعد التي يقدمها المعهد، كالتالي:

شعار البرنامج:

تنمية مهارات التطوير الإداري لدي العاملين في المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وذلك عن بُعد.

الهدف العام من البرنامج:

إكساب المتدربين معارف ومهارات التطوير الإداري بكفاءة.

الأهداف التفصيلية:

في نهاية البرنامج عن بُعد، يكون المتدرب قادرًا على:

1- معرفة مفهوم التطوير الإداري ومدى أهميته.
2- معرفة نماذج وأشكال عملية التطوير والتغيير الإداري.
3- الإلمام بخطوات عملية التطوير الإداري.
4- الإلمام بالأساليب الحديثة للتطوير الإداري.
5- معرفة مجالات التطوير الإداري في المنظمات.

مدة تنفيذ البرنامج:

يتيح المعهد البرنامج إلكترونيًا وعن بُعد لمدة سبعة أيام.

أنماط التنفيذ:

يتم تنفيذ برنامج على عدة أنماط وهي:

1- التدريب الإلكتروني عن بُعد غير المتزامن.
2- التدريب الإلكتروني المتزامن (يتيح المعهد خلال ساعات معينة التفاعل بين المدرب

والمتدرب أثناء تنفيذ البرنامج).

3- التدريب الإلكتروني المدمج (يتيح المعهد التدريب إلكترونيًا ويتطلب من المتدرب حضور يومي تدريبي داخل المعهد).

ضوابط الترشيح على البرنامج:

1- أن يكون المرشح ممارسًا لأعمال التطوير الإداري أو أن ترى جهة عمله أنه من المناسب تأهيله للقيام بهذا الدور في المستقبل.

2- أن يكون لدى الجهة جهاز حاسب آلي متصل بالإنترنت يُمكن للمرشح من خلاله من إنهاء الدورة التدريبية الإلكترونية، كذلك يفضل أن يكون لدى المرشح جهاز محمول مناسب واتصال بالإنترنت في المنزل لكي يتمكن من إنهاء الدورة إذا رغب في الأوقات التي يكون فيها غير متواجد في العمل.

3- أن يكون مرشحي الجهة الواحدة موزعين في مناطق جغرافية متباعدة قدر الإمكان.

4- أن يكون مرشحي الجهة من الجنسين.

5- أن يكون مرشحي الجهة من فئات عمرية مختلفة.

6- أن تكون وظائف مرشحي الجهة موزعة على الوظائف الإشرافية والوظائف غير الإشرافية.

7- البرنامج غير معتمد لأغراض الترقية.

المعلومات المطلوبة:

لمتابعة ترشيح الموظفين على البرنامج الإلكتروني وقبولهم فيه وإشعارهم ببداية البرنامج، ومتابعة إنهائهم للبرنامج ومساعدة الموظفين الملتحقين بالبرنامج في حل مشكلات التقنية التي ربما يوجهونها، والاستفسارات التي يرغبون في طرحها نأمل من كل مسئول ترشيح أن يتأكد من دقة توفير المعلومات التالية:

1- معلومات مسئولي الترشيح (يفضل أن يكون لدى الجهة مسئول ترشيح ثاني):

- رقم الهاتف الثابت في العمل

- رقم الجوال
- البريد الإلكتروني

(يمكن تعديل معلومات مسئول الترشيح السابقة من خلال نظام الترشيح >> إضافة وتحديث بيانات مسئولي الترشيح)

2- معلومات الموظفين الذين ترغب الجهة في ترشيحهم للدورة الإلكترونية (المؤهل العلمي، طبيعة وظيفته (إشرافية/ غير إشرافية)، تاريخ الميلاد، رقم الهاتف الثابت في العمل، رقم الجوال، البريد الإلكتروني) (يمكن تعديل معلومات الموظفين السابقة من خلال نظام الترشيح >> الترشيح للتدريب >> البيانات الشخصية).

ويحدد المعهد مميزات نظام التدريب عن بُعد في النقاط التالية:

1- وجود منتدى لمناقشة المواضيع المطروحة من قبل المدرب أو المتدرب.
2- إتاحة ميزة تحميل الملفات من قبل المتدرب.
3- يعطي النظام المدرب ميزة تقسيم المتدربين إلى مجموعات.
4- إمكانية إنشاء اختبارات ذاتية للمتدربين ويقوم النظام بالتصحيح والتسجيل أوتوماتيكيا.
5- إتاحة خاصية مشاركة الواجبات خلال الفصل التدريبي.
6- إمكانية إخفاء المادة وعرضها للمتدربين حسب الوقت أو التاريخ.
7- وجود ميزة متابعة المتدرب في كل مكان من دخوله وحتى خروجه وزمن مكوثه.
8- توافق النظام مع العديد من المعايير العالمية.
9- وجود ميزة القوالب الجاهزة في النظام لتمكن المتدرب من وضع أي محتوى
10- البرامج التدريبية متاحة بعدة لغات منها: الإنجليزية والعربية.

تجربة أكاديمك للتدريب والتعليم عن بُعد:

إدراكا لأهمية التدريب والتعليم عن بُعد بدأت أكاديمك للتدريب والتعليم عن بُعد بالمملكة العربية السعودية بتوفير فرص عديدة للشباب والشابات العرب، ضمن ضوابط محددة ودقيقة بحيث يتم توفير دورات تلبي حاجات المتدرب العربي وتوفر له الفرص

التعليمية والتدريبية له من خلال امتلاكه لمهارة معينة تدرب عليها واجتاز اختبارا خاصا بذلك ضمن دورة مخصصة ومصممة من قبل خبراء في كل مجال على حدة، ويشرف عليها متخصصون بالتعليم والتدريب عن بُعد.

وتعتبر أكاديمك الأولى من أوائل المراكز الخاصة التي تقدم التدريب والتعليم عن بُعد باللغة العربية في شتى المجالات التجارية والإدارية والتربوية.

أهداف التدريب والتعليم عن بُعد:

وتسعى أكاديمك إلى تحقيق أهداف محددة وواضحة من خلال توظيف التقنيات الحديثة، مواكبة بذلك التطور التقني السريع باستخدام التعليم (الذاتي) عن بُعد، ويهدف التدريب والتعليم عن بُعد بشكل عام إلى:

1- اجتياز حدود المكان والوقت، بحيث يمكن للفرد التعلم في أي وقت ومكان.

2- توفير الكلفة من مال وجهد.

3- عدم إعاقة أي عمل آخر يلتزم به الشخص.

4- الاعتماد على التعلم الذاتي، والذي يعد من أفضل أساليب التعلم، وذلك كونه يعتمد على الدافع الذاتي، وارتباطه بالمعززات الذاتية المستمرة، والتي تجبر المتعلم على الاستمرار في تعلمه محتفظا بمستوى جيد من الدافعية متنقلا برغبته واختياره، ومقوما لأدائه بنفسه، مما يجعله أكثر احتفاظاً وإدراكاً للمادة المتعلمة من أساليب التعلم الأخرى.

أهداف أكاديميك:

بالإضافة إلى أهداف التدريب والتعليم عن بُعد فإن أكاديمك تهدف إلى:

1- توفير الفرص للتعليم والتدريب عن بُعد باللغة العربية.

2- تصميم البرامج التدريبية بشكل عملي مستنداً على أحدث الأسس العلمية والنظريات الخاصة بكل مجال.

3- إكساب المتدرب العربي مهارة جديدة مقرونة بالأمثلة والتطبيقات.

4- معالجة مشكلات واقعية في مجتمعاتنا العربية من خلال دورات تدريبية تعالج تلك المشكلات، وتجعل المتدرب قادراً على علاجها.

5- جعل فرص التعليم والتدريب عن بُعد غير مرتبطة بالمؤهل العلمي أو الخبرة العملية، إذ يمكن للجميع وبشكل متساوٍ التعلم والتدرب في أي دورة يريد، ويترك ما يمتلكه الشخص من معرفة أومن خبرة لإثبات ذلك في الاختبار الإلكتروني لكل دورة.

6- تحديد الدورة بشكل إجرائي دقيق، وواقعي محسوس بحيث يظهر ذلك في عنوان الدورة ومضمونها واختباراتها.

7- ضمان النوعية المتميزة في برامج التدريب التي تسعى أكاديمك إلى إدراجها ضمن دوراتها.

8- توفير جهاز مكون من عدد من الخبراء والأساتذة والمدربين والمبرمجين الذين يشرفون ويتابعون سير العمل في أكاديمك.

9- صياغة الدورات التدريبية المتعلمة عن بُعد بأفضل أسلوب تدريبي فعال.

10- إضافة الجانب العملي الإجرائي الواقعي الحديث إلى ثقافة وخبرة المتدرب في أي مجال يعمل فيه أو يسعى إلى تعلمه.

11- إضافة الجانب العلمي المستند على أحدث النظريات وأوضح الأساليب إلى الخبرات العملية التي قد يمتلكها المتدرب.

12- الإسهام في تطوير الخبرة والثقافة لدى المتدرب العربي.

13- المساهمة في إيجاد الأشخاص المدربين والمهرة في المجالات العديدة والتي يحتاجها الميدان في الوطن العربي.

14- إزالة العقبات والصعوبات أمام المتدرب العربي وإتاحة الفرصة أمامه للتدريب في أي مجال يهدف إليه.

15- إتاحة الفرصة أمام المتدرب بأن يستخدم ويستغرق الوقت الكافي له بشكل مستقل، دون التأثير على الآخرين أو التأثر بالآخرين (إذ أن التعليم عن بُعد في أكاديمك يتم بشكل فردي).

16- تقييم مستوى المتدربين في نهاية الدورة وأخذ ذلك في الحسبان في اجتياز المتدرب تلك الدورة وحصوله على شهادة تثبت ذلك.

17- بناء اختبارات قبلية وبعدية لتقويم أداء المتدرب من جهة وتقويم فاعلية الدورة من جهة أخرى.

18- حرصاً من أكاديمك في توفير الفرص لكل فرد في التدريب والتعليم الذي يرغب وفي أي بلد من جهة، وتسهيل إجراءات التسجيل من جهة أخرى.

إجراءات التسجيل:

للتسجيل في أي من دورات أكاديمك علي الشخص إتباع الخطوات التالية:

1- يتم التسجيل في الموقع بكل سهولة ويسر وذلك بالضغط على التسجيل، وتعبئة البيانات ووضع (اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بك).

2- كما يرجى تحري الدقة في كتابة البيانات في نموذج التسجيل، حتى يسهل لك التعامل مع الموقع والاستفادة منه. وسوف يتم الرد عليك آليا لتعطى بيانات خاصة تمكنك من الدخول إلى الموقع. (للتسجيل اضغط هنا)

3- يمكنك تحديد واختيار الدورات التي ترغب الالتحاق بها، وذلك من خلال صفحتك الخاصة. (اضغط هنا للدخول إلى صفحتك الخاصة)

4- يمكنك تنزيل المادة التدريبية على جهازك الخاص وقراءتها والتدرب عليها مجانا.

5- بُعد إتقانك للدورة يمكنك التقدم للاختبار في أي وقت وعبر الموقع مباشرة.

6- بُعد حصولك عل النتيجة يمكنك طلب الشهادة عبر الصفحة الخاصة بذلك.

7- تسديد الرسوم الخاصة بإصدار الشهادة/ الشهادات وفقاً للقيمة الرمزية المخصصة حسب البلد الذي تسدد الرسوم منه (حسب العرض المقدم من أكاديمك). (طريقة تسديد الرسوم)

8- بُعد التأكد من قبل إدارة الموقع من عملية التسديد سوف يتم إرسال الشهادة إليك على العنوان البريدي العادي الذي دونته في بيانات التسجيل (نموذج الشهادة).

تعليمات الاختبار الإلكتروني:

1- التعريف بالاختبار الإلكتروني:

يقدم للمتدرب في أي دورة من دورات أكاديمك المقدمة عن بُعد اختباراً إلكترونياً يمكنه إثبات امتلاكه للمعلومات والمهارات التي تدرب عليها أثناء التحاقه بالدورة، وبالتالي يحصل على شهادة تثبت له ذلك في حالة اجتياز الدورة والنجاح في الاختبار، وترسل إليه على عنوانه الذي اعتمده في تسجيل بياناته.

2- العلامات في الاختبار الإلكتروني:

تحتسب الدرجة الكلية للاختبار من (100) درجة وتوزع بالتساوي على أسئلة الدورة على أساس (5) خمس درجات لكل سؤال، من بين (20) عشرين سؤالا تقدم لكل متدرب، تم اختيارها عشوائياً من بنك الأسئلة المصمم والمخصص لكل دورة.

3- الزمن في الاختبار الإلكتروني:

تم تحديد الزمن المتاح للمتدرب للإجابة فيه على الاختبار بمعدل دقيقة واحدة لكل سؤال (60) ستون ثانية، يتوجب عليه تحديد الإجابة الصحيحة المختارة قبل انتهاء الوقت، وإلا تحتسب له درجة (0) صفر عن السؤال الذي لم يجب فيه خلال الوقت المحدد إلكترونياً وينقل آلياً إلى السؤال التالي وهكذا.

4- التوقف والمتابعة في الاختبار الإلكتروني:

مما يميز الاختبار الإلكتروني في أكاديمك أنه يمنح المتدرب أثناء الاختبار إمكانية التوقف والمتابعة أثناء الاختبار، وذلك في حالة رغبة المتدرب في التوقف عن الاختبار بسبب سوء في الاتصال أو رغبته في العودة إلى المادة لمراجعتها أو لأمر طارئ يخصه، فمثلاً لو توقف متدرب بُعد قراءته للسؤال (11) سواء حدد الإجابة المختارة أم لا، فإنه سوف يعرض له الاختبار عند العودة والمتابعة ابتداءً من السؤال (12) حتى ينهي الاختبار، علماً بأن المتدرب يمكنه التوقف لأكثر من مرة، دون تحديد لمدة التوقف ما لم تنته صلاحية اشتراكه.

5- النجاح في الاختبار الإلكتروني:

تحتسب الدرجة النهائية في الاختبار الإلكتروني على أساس (100) مائة درجة توزع بالتساوي على أسئلة الاختبار، ويتم احتساب النجاح بُعد حصول المتدرب على (60) ستين درجة فأكثر، علما بان العلامة لا تطبع في الشهادة وإنما يكتفي بكتابة اسم المتدرب حسب ما دونه في بيانات التسجيل وعنوان الدورة التي أنهاها وتاريخ إنهائه للاختبار الالكتروني فقط.

This page intentionally left blank

الفصل العاشر

وسائل التواصل الاجتماعي
(الشبكات الاجتماعية)

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- نشأة وتعريف شبكات التواصل الاجتماعي
- أهداف وأهمية شبكات التواصل الاجتماعي
- خصائص وأنواع شبكات التواصل الاجتماعي
- المجتمعات الافتراضية أو الإلكترونية
- الفيس بوك
- البريد الإلكتروني
- معدلات الإقبال أو الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي وارتباطها ببعض المتغيرات
- شبكات التواصل الاجتماعي والتعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد
- توصيات ومقترحات

This page intentionally left blank

الفصل العاشر

وسائل التواصل الاجتماعي

(الشبكات الاجتماعية)

مقدمة:



نحـــن نعـــيش الآن في عـــصر التكنولوجيا والانفجار التقني والمعرفي والثقافي والتواصل مـع الآخـرين عـن بُعد، ومن الـضروري جـدا أن يواكـب الإنــسان هــذا التطــور ومــسايرته والتعايش معه... وهذا يتطلـب منـه أن يكتسب مهـارة اسـتخدام الحاسـب الآلي Computer والاسـتفادة مـن شـبكة المعلومـات الدولية (الإنترنت Internt) ووسائل التواصل الاجتماعي Social Media.

لقد أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن العشرين، نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال ، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أرجاء المعمورة، وربطت أجزاء هذا العالم المترامية بفضائها الواسع، ومهدت الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات ، ثم ظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة ، التي غيرت مضمون وشكل الإعلام التقليدي، وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة، وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى (انظر: Ruben & Budd: 1975 ؛ Don Stacks & et. al.: 1991 ؛ J. Waston: 2002).



وبكلمات أخري يمكن أن نقول أن العالم شهد في السنوات الأخيرة نوعًا من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس بشبكات التواصل الاجتماعي (أو ما يطلق عليها أحيانا بالإعلام التفاعلي Interactive Media أو الإعلام الاجتماعي أو الإعلام البديل Alternative Media) وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المستخدمين. ومن أشهر هذه الشبكات: الفيس بوك وتويتر ويوتيوب وجوجل والبريد الإلكتروني ولين والواتس آب والفيبر...

لقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أو الشبكات الاجتماعية موضوعا للبحث والدراسة نظرا لما تؤديه من خدمات وتحققه من أهداف وأدوار ووظائف. والفصل الحالي سيحاول إلقاء الضوء علي ماهية وسائل التواصل الاجتماعي وذلك من حيث النشأة

والتعريف والأهداف والأهمية والخصائص والأنواع ومعدلات الإقبال أو الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي وارتباطها ببعض المتغيرات الديموجرافية.

كذلك اهتم الفصل بتوضيح بعض إسهامات وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف كل من: التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد.

نشأة وسائل التواصل الاجتماعي (الشبكات الاجتماعية):

بدأت وسائل أو شبكات التواصل الاجتماعي في الظهور في بداية التسعينيات من القرن العشرين. ففي عام 1995 صمم راندي كونرادز Randy Conradz موقع classmates.com وكان يهدف من خلاله التواصل مع زملاء الدراسة الذين كانت بينه وبينهم روابط قوية أيام الدراسة ثم فرقت بينهم مشاغل الحياة العملية أن يعاود الاتصال معهم مرة أخري ولكن من خلال التواصل الإلكتروني.

وفي عام 1997 ظهرت شبكة أخري للتواصل الاجتماعي تحت اسم 6 درجات Six-Degrees والتي أتاحت الفرصة لوضع ملفات شخصية للمستخدمين على الموقع وإمكانية التعليق على الأخبار وتبادل الرسائل مع باقي المشتركين. أيضا في عام 1997 قام جون بارجر John Barger بعمل مدونات Blogs (وهي مواقع شخصية يقوم الفرد بإنشائها للتعبير عن آرائه، وتكون هذه الآراء مدونة بشكل تسلسلي ومؤرخة بشكل تصاعدي) إلا أن هذه المدونات لم تنتشر إلا في عام 1999.

ثم ظهر موقع ماي سباس My Space الذي فتح آفاقاً واسعة لهذا النوع من شبكات التواصل الاجتماعي، وحقق نجاحاً هائلاً منذ نشأته عام 2003.

ثم توالى ظهور شبكات التواصل الاجتماعي أخري، ولكن العلامة الفارقة كانت بظهور موقع الفيس بوك Face Book الذي أسسه طالب في جامعة هارفرد بالولايات المتحدة الأمريكية في العام 2004 والذي مكن

مستخدميه من تبادل المعلومات فيما بينهم، وإتاحة الفرصة أمام الأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الشخصية. ثم ظهر لاحقاً موقع تويتر Twitter بالإضافة إلى عدد من شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى الأقل بروزاً.



ثم ظهر الانستجرام Instagram وهو تطبيق لتبادل الصور وشبكة اجتماعية أيضا، يتيح للمستخدمين التقاط صورة، ومن ثم مشاركتها في مجموعة متنوعة من خدمات الشبكات الاجتماعية، وشبكة إنستجرام نفسها.

ثم ظهرت تطبيقات الهاتف المحمول أو الجوال أو المتحرك أو الموبايل والتي يأتي أكثرها انتشاراً: الواتس آب WhatsApp والفيبر Viber والتانجو tango والسكايب skype ولينك ادين linkedin...... حيث سهلت هذه التطبيقات عملية التواصل الاجتماعي بين الأفراد بصورة كبيرة لكونها متاحة على الهاتف المحمول وبشكل مجاني (Lee Richardson: 2000 ؛ هناء سرور: 2015 ؛ مدحت أبو النصر: 2015).



ومن الواضح أن تلك الشبكات قد أحدثت تغيرا كبيرا في كيفية الاتصال والمشاركة وتبادل المعلومات بين الأشخاص والمنظمات والمجتمعات. وتلك الشبكات تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي.

تعريف شبكات التواصل الاجتماعي:



هناك تعريفات عديدة لمفهوم شبكات التواصل الاجتماعي، نذكر منها:

1- تعريف زاهر راضي (2003): شبكات التواصل الاجتماعي هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات الهويات نفسها.

2- تعريف فان دجك Van Dijk (2006): شبكات التواصل الاجتماعي أو وسائل الإعلام الاجتماعي الجديد تعبير شامل عن الأنشطة التي تضم توظف التكنولوجيا لخدمة التفاعل الاجتماعي بين الناس لتسهيل وسرعة الاتصال فيما بينهم.

3- تعريف آلجر Alger (2007): شبكات التواصل الاجتماعي هي وسيلة للتواصل الإلكتروني عبر شبكة الانترنت من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية لتطوير قدرات الأفراد للاتصال بالآخرين.

4- تعريف كابلان اندرياس وهينلين ميخائيل Kaplan Andreas M. & Haenlein Michael (2010): شبكات التواصل الاجتماعي هي مجموعة من الوسائل الإلكترونية والتي تستخدم الحاسب الآلي أو الآب توب أو التليفون المحمول كوسيط للتواصل مع الآخرين في شكل شبكة اجتماعية تمثل مجتمع افتراضي يتم من خلاله تبادل الآراء والمعلومات والصور والأخبار...

5- تعريف أحمد الشوادفي (2011): شبكات التواصل الاجتماعي هي وسيلة تحقق التفاعل المتبادل بين الناس وتبادل الخبرات والأفكار والمعلومات والاتجاهات عبر شبكة الانترنت من خلال المواقع والتطبيقات العملية لشبكة الانترنت مثل مواقع فيسبوك والتويتر واليوتيوب والبريد الإلكتروني...

6- حمزة إسماعيل أبو شنب (2013): شبكات التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة،... إلخ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر؛ مثل: إرسال الرسائل، أو الإطلاع على الملفات الشخصية للآخرين، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض.

7- تعريف عائشة علي عواجي (2015): شبكات التواصل الاجتماعي منظومة من الشبكات الالكترونيّة التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية. تصنف هذه المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب (ويب 2.0).

8- تعريف تيم جراهل Tim Grahl (2015): شبكات التواصل الاجتماعي هي عبارة عن خدمات معلومات واتصالات تسمح لمجموعة من الناس لهم خلفية مشتركة واهتمامات متشابهة من التفاعل والتواصل المتبادل معا. ومن أشهر هذه الشبكات الفيس بوك ولينكد إن.

وفي ضوء ما سبق يمكن أن نقول بأن شبكات التواصل الاجتماعي هي وسيلة تواصل مكتوب وشفهي ومرئي إلكترونية تستخدم شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، يلجأ إليها الناس (الذين لديهم حاسب آلي أو لاب توب أو موبايل ومشتركين في خدمة الإنترنت) وخاصة الشباب بشكل اختياري، بدون رقابة تقريبا من السلطات الحكومية بما فيهم الجهات الأمنية، للتواصل المتبادل في اتجاهين مع آخرين.

هؤلاء الناس لديهم اهتمامات وهوايات مشتركة هي التي جمعتهم وجعلتهم يتواصلون معا من خلال هذه الشبكات، وذلك لتبادل الأخبار والمعلومات والآراء والصور والخبرات والمنافع والطرائف... وسميت اجتماعية لأنها أتت من مفهوم بناء جماعات أو مجتمعات (وإن كانت افتراضية) بهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف إلى أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة في تصفح الإنترنت والتعرف على المزيد من المواقع في المجالات التي تهمه، وأخيرا مشاركة هذه المواقع مع أصدقائه (مدحت أبو النصر: 2015).

أهداف شبكات التواصل الاجتماعي:

لشبكات التواصل الاجتماعي أهداف عديدة نذكر منها:

1- تسهيل التواصل الالكتروني المتبادل في اتجاهين بين المستخدمين.

2- تسهيل عملية تبادل الأخبار والآراء والخبرات والصور والمنافع والطرائف بين المستخدمين.

3- تسهيل الحصول علي البيانات والمعلومات من مواقع المعلومات المختلفة لأغراض علمية أو اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو تعليمية...

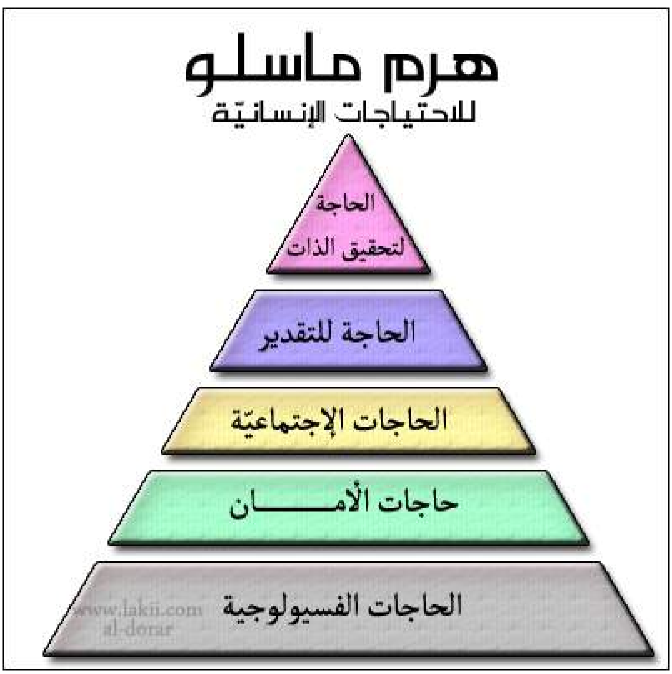


4- المساهمة في نجاح الحكومة الإلكترونية E. Government والإدارة الإلكترونية E. Management والتعلم الإلكتروني E. Learning والتعليم الإلكتروني E. Education والتدريب الإلكتروني E. Training والتسويق الإلكتروني E. Marketing والبيع الإلكتروني E. Selling أو ما يطلق عليه أحيانا الإدارة عن بُعد والتعلم عن بُعد والتعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد والتسويق عن بُعد والبيع عن بُعد.

أهمية شبكات التواصل الاجتماعي:

يمكن استنتاج أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في إتاحة المجال واسعًا أمام الإنسان للتعبير عن نفسه ومشاركة مشاعره وأفكاره وآراءه وهوياته مع الآخرين والتعرف عليهم وعلي ثقافاتهم...، خاصة وأن هناك حقيقة علمية وهي أن الإنسان كائن اجتماعي Social Human Being بطبيعته لا يمكن أن يعيش بمفرده في عزلة عن أخيه الإنسان.

ولقد أثبتت كثير من البحوث والدراسات أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع حاجاته الاجتماعية دون التواصل مع الآخرين. وهذه الحاجات الاجتماعيةSocial Needs - كما ذكرها ابراهم ماسلو Abraham Maslow في نظريته عن التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية The Hierarchy of Human Needs Theory – الحاجة إلي التفاعل الاجتماعي والحاجة إلي الحب والحاجة إلي الصداقة والحاجة إلي عضوية الجماعات والحاجة إلي الولاء والانتماء... والتي كما نري لا تُشبع إلا من خلال التفاعل والتواصل الاجتماعي مع الآخرين (مدحت أبو النصر: 2013).



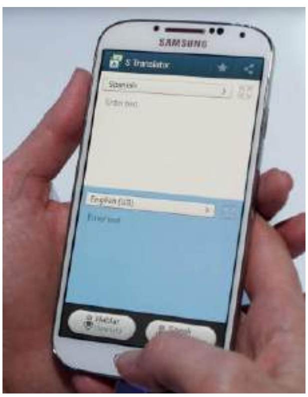
خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:

لشبكات التواصل الاجتماعي خصائص عديدة نذكر منها:

1- **متعددة ومتنوعة**: حيث هناك العديد من شبكات التواصل الاجتماعي (مثل: الفيس بوك وتويتير والفيبر والواتس آب وجوجل بلس ولين والبريد الإلكتروني...)، والشخص يمكنه اختيار المناسب له منها وفي الوقت والمكان الذي يناسبه هو.

2- **اختيارية**: فشبكات التواصل الاجتماعي هي نوعا من التواصل الالكتروني الاختياري دون أن يكون هناك أي إجبار أو إلزام علي أحد من التواصل مع الآخرين. فهم بمحض إرادتهم يتواصلون أو لا يتواصلون مع الآخرين أو يتوقفون عن التواصل مع الآخرين.

3- **السرعة**: حيث يمكن للمستخدم لشبكات التواصل الاجتماعي التواصل مع الآخرين بشكل سريع، ويمكن تبادل المعلومات والأخبار والرسائل والصور والآراء والإجابات في ثواني معدودة.



4- **سهولة الاستخدام**: حيث يمكن الدخول علي شبكات التواصل الاجتماعي من خلال جهاز التليفون المحمول أو الجوال أو المتحرك أو الموبايل، دون الحاجة إلي جهاز حاسب آلي أو جهاز لاب توب Lap Top.

5- **سهولة التواصل والتفاعل مع الآخرين**: فشبكات التواصل الاجتماعي تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل والتواصل مع الآخرين دون معوقات تذكر (Vansoon Michael: 2010). بمعني أن استخدام هذه الشبكات لا يتطلب بحث أو دراسة فيمكن لأي شخص استخدامها بسهولة بالغة. أيضا لا تتطلب مهارات عالية للتعرف علي أدواتها وتطبيقاتها التي تتميز بالسهولة واليسر.

6- **التفاعلية**: فالشخص فيها كما أنه مُستقبل وقارئ، فهو أيضا مرسل وكاتب ومشارك،

فهي تلغي السلبية المقيتة في الإعلام التقليدي أو القديم (الراديو والتليفزيون والصحف الورقية والمجلات الورقية) وتعطي حيزًا للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ. وتمتاز شبكات التواصل الاجتماعي بأنها إعلام تفاعلي لا يوجد وسيط فيه، حيث أن الجميع مرسل ومستقبل، بعكس الإعلام التقليدي أو القديم الذي هو إعلام وسيط يبدأ بإرسال مؤسساتي إلى استقبال جماهيري (هناء سرور: 2015).

7- **تعدد الاستعمالات:** فيستخدمها الشخص العادي ليعرف الأخبار، ويستخدمها الباحث لمعرفة البحوث والدراسات السابقة في موضوع بحثه، ويستخدمها التلميذ أو الطالب للتعلم، ويستخدمها المؤلف للحصول علي معلومات تفيده في تأليف كتبه، ويستخدمها الكاتب للتواصل مع قراءه، ويستخدمها المُسوق لتسويق السلع التي ينتجها مصنعه وشركته أو لتسويق الخدمات التي تقدمها شركته أو مؤسسته أو جمعيته، ويستخدمها المُعلن للإعلان عن سلعته أو خدماته، ويستخدمها السياسي للتواصل مع الجماهير وكسب تأييدهم له في الانتخابات ... وهكذا.

8- **التوفير والاقتصادية:** فشبكات التواصل الاجتماعي اقتصادية في الجهد والوقت والمال، فهي علي سبيل المثال توفر لك الاتصال الهاتفي (المحلي أو الدولي) بالمجان بالأشخاص الهامين في حياتك، وتسهل لك إرسال الأخبار والمعلومات والصور لهم في ثواني، وتسهل علي الباحث معرفة البحوث والدراسات السابقة العربية والأجنبية والمرتبطة بموضوع بحثه وهو جالس في منزله دون أن يذهب إلي المكتبات ودون أن يسافر إلي الجامعات الأخرى في المحافظات أو المناطق الأخرى...

9- الإتاحة: تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي متاحة للجميع، للكبير وللصغير، وللناس في أي بقعة من العالم. ولا يوجد شروط أو قيود علي استخدمها. أيضا في ظل مجانية أو قلة رسوم الاشتراك والتسجيل فالشخص البسيط يستطيع امتلاك حيز على شبكات التواصل الاجتماعي، فهي ليست حكرًا على الأغنياء.

10- **العالمية:** شبكات التواصل الاجتماعي تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية والحدود الدولية والإقليمية والقومية، حيث يستطيع الشخص في أقصي الشمال التواصل مع

شخص آخر في أقصي الجنوب وشخص في أقصي الشرق التواصل مع شخص آخر في أقصي الغرب، في بساطة وسهولة ويسر وفي نفس اللحظة (انظر: حمزة إسماعيل أبو شنب: 2013 ؛ Gail Martin: 2014 ؛ جال مارتن: 2015).

أنواع شبكات التواصل الاجتماعي:



تنقسم شبكات التواصل الاجتماعي حسب الأغراض، إلي شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة. ومن أشهر الشبكات الموجودة: مواقع فيس بوك Face Book والتويتر Twitter واليوتيوب YouTube والفيبر Viber والواتس آب WhatsApp ولين LINE والبريد الإلكتروني Electronic Mail وجوجل بلس +Google والتصفح عبر الشبكة through the network Browsing والقوائم البريدية List serve والمحادثة والتحاور Chatting عبر الانترنت والانستجرام Instegram...

وفي الاستبيان الذي قامت به كلية دبي للإدارة الحكومية في العام 2013 كالتالي: أحتل موقع الفيس بوك المركز الأول بين شبكات التواصل الاجتماعي، وأنه الأكبر شعبية بين باقي الشبكات في المنطقة العربية. وفي تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي الصادر عن قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب (2015) أُعتُبر موقع فيس بوك وواتس آب المنصتان الأكثر استخداماً بين شبكات التواصل الاجتماعي في دول العالم العربي، مقارنة بموقع يوتيوب وانستجرام وتويتر.

وسيتم لاحقا الحديث بإيجاز عن الفيس بوك كنموذج علي شبكات التواصل

الاجتماعي. ولعل هذا الاختيار تم بناء علي أنه أكثر الشبكات انتشارا وشيوعا واستخداما علي مستوي العالم العربي إذا ما تم مقارنته بالشبكات الأخرى. كذلك سيتم إلقاء الضوء بإيجاز علي البريد الإلكتروني نظرا لأهميته في تحقيق الاتصال الإلكتروني المكتوب والسريع من خلال إرسال المعلومات والخطابات والرسائل والتقارير والصور للآخرين واستقبالها منهم أيضا ...

المجتمعات الافتراضية أو الإلكترونية:



ويطلق علي مرتادي أو مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي مصطلح مجتمعات افتراضية Virtual or Groups Communities أو جماعات افتراضية Virtual Groups أو مجتمعات إلكترونية.E Communities أو مجتمعات علي شبكة الإنترنت On-Line Communities (Sandra Cain: 2009 ؛ ساندرا كان: 2014). ويعرف هيجل وأرمسترنج Hegel & Armestrong (1997) المجتمع الافتراضي بأنه مجتمع مكون من مجموعة من الناس يتفاعلون معا إلكترونيا أكثر من تفاعلهم وجها لوجه لأسباب اجتماعية أو تعليمية أو مهنية... ونظرا لانتشار المجتمعات الافتراضية ونقل المعلومات عنها يمكن استخدامها لأغراض التسويق والعلاقات العامة.

هذا ويمكن تعريف المجتمع الافتراضي أو الإلكترونية بأنه مكون من أفراد وجماعات، يتواصلون معا إلكترونيا في اتجاهين، وذلك بشكل اختياري في استخدام أو عدم استخدام (أو الدخول أو الخروج أو الاستمرار أو عدم الاستمرار علي) شبكات التواصل الاجتماعي، ولا يرتبطون معا بإطار جغرافي معين أو مكاني واحد، ولكنهم منتشرين في مختلف أنحاء العالم، وخلال تواصلهم معا يتم تبادل الأخبار والمعلومات والآراء والخبرات والصور

والطرائف والمنافع فيما بينهم، والشيء الذي يجمعهم هو أن لديهم الرغبة في التواصل مع الآخرين والتعبير عن آرائهم وأفكارهم للآخرين والتحاور معهم وأن لديهم اهتمامات ورغبات مشتركة...

الفيس بوك:



الفيس بوك من أشهر شبكات التواصل الاجتماعي وأكثرها استخداما. ولقد تأسست هذه الشبكة في العام 2004 علي يد طالب اسمه مارك زوكربيرغ في جامعة هارفرد بالولايات المتحدة الأمريكية، وبدأ عدد مستخدميه من عشرات إلي ملايين. والفيس بوك هو موقع ويب وشبكة اجتماعية تديرها شركة مساهمة تحت اسم "فيسبوك". وأصبح هذا الطالب هو الرئيس التنفيذي للشركة وأحد ملاكها ومؤسسيها.

والمستخدمون لهذه الشبكة بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل والصور إليهم، وأيضًا تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم (سولومون دافيد 2009:Solomon David).

وقد أثير الكثير من الجدل حول موقع الفيس بوك على مدار الأعوام القليلة الماضية. فقد تم حظر استخدام الموقع في العديد من الدول خلال فترات متفاوتة، كما حدث في إيران وسوريا ومصر... كما تم حظر استخدام الموقع في العديد من جهات العمل لإثناء الموظفين عن إهدار أوقاتهم في استخدام تلك الخدمة. كذلك من المشكلات التي أحيانا يواجهها رواد الموقع المخاوف والمخاطر المتعلقة بعدم الحفاظ على الخصوصية...

البريد الإلكتروني:



يعد البريد الإلكتروني أفضل بديل عصري للرسائل البريدية الورقية ولأجهزة الفاكس. إن استخدام البريد الإلكتروني يساعد على التواصل الكتابي بالآخرين مهما تباعدت المسافات، والتواصل بالمتخصصين من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم في شتى المجالات، واستخدام ما يسمى بالقوائم البريدية (List serve) حيث تتيح هذه القوائم الحوار وتبادل الرسائل والمعلومات وطلب المشورة والنصيحة... فيما بين الأشخاص. أخيرا فإن البريد الإلكتروني يعتبر من أكثر خدمات الإنترنت شعبية واستخداماً وذلك قد يرجع إلى الأمور التالية:

1- سرعة وصول الرسالة، حيث يمكن إرسال رسالة إلى أي مكان في العالم خلال لحظات.
2- قراءة الرسالة من المرسل أو من المستقبل عادة ما تتم في وقت قد هيأ نفسه للقراءة والرد عليها أيضا.
3- لا يوجد وسيط بين المرسل والمستقبل (إلغاء جميع الحواجز الإدارية).
4- كلفة منخفضة للإرسال وللاستقبال.
5- يتم الإرسال واستلام الرد خلال مدة وجيزة من الزمن.
6- يمكن ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني.
7- يستطيع المستفيد أن يحصل على الرسالة في الوقت الذي يناسبه.
8- يستطيع المستفيد إرسال عدة رسائل إلى جهات مختلفة في الوقت نفسه (موسوعة المعلومات ويكيبيديا: 2015).

معدلات الإقبال أو الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي وارتباطها ببعض المتغيرات:

1- في الوقت الحالي أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي تجذب كل يوم وقت وانتباه مئات من ملايين المستخدمين وذلك علي مستوي العالم. فكل يوم يزداد عدد

مستخدمي شبكات وسائل التواصل الاجتماعي لدرجة أن أعداد مستخدمي الفيس بوك فقط وصل إلي حوالي 800 مليون مستخدم على مستوى العالم في العام 2014 (موسوعة المعلومات ويكيبيديا: 2015).

2- وعلي مستوي العالم العربي فقد أشار تقرير الإعلام الاجتماعي (2013) والذي يصدره برنامج الحوكمة والابتكار في كلية دبي للإدارة الحكومية بشكل دوريً إلى وصول عدد مستخدمي موقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك" في العالم العربي حتى بداية عام 2013 إلى ما يقارب 51 مليون مستخدم، بينهم 13.5 مليون مستخدم جديد انضموا خلال عام 2012 وحده. وفي مصر علي سبيل المثال وجد أن هناك حوالي 18 مليون مُستخدم لشبكة الإنترنت منهم 51٪ نشطين علي تويتر و42٪ نشطين علي الفيس بوك.

3- أشارات معظم البحوث والدراسات إلي أن الذكور أكثر استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي (انظر: عفاف عبد الله وعبد الرحمن جعفر: 2009 ؛ نرمين خضر: 2009 ؛ الدراسة السعودية: 2013 ؛ هبة أحمد: 2013).

4- أيضا أشارت معظم البحوث والدراسات إلي أن فئة المراهقين (13 سنة إلي 19 سنة) والشباب (15 سنة إلي 25 سنة) وخاصة شباب الجامعات هم أكثر الفئات استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي (انظر: عفاف عبد الله وعبد الرحمن جعفر: 2009 ؛ نرمين خضر: 2009 ؛ ياسر عبد الفتاح: 2012 ؛ الدراسة السعودية: 2013 ؛ هبة أحمد 2013).

5- ومن حيث المستوي التعليمي وجُد أن الشباب المتعلم أكثر استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي من الشباب غير المتعلم، وذلك قد يرجع إلي أن استخدام هذه الشبكات والاستفادة منها يتطلب مستوي معين من التعليم (انظر: هبة أحمد: 2013؛ أبو عمرة ربيع: 2013 ؛ مدحت أبو النصر: 2015).

6- ومن حيث استخدام شعوب العالم العربي لشبكات التواصل الاجتماعي وُجد أن دول مجلس التعاون مازالت تحتل المراكز الخمس الأولى من حيث نسبة استخدام الفيس بوك، وتصدرت الإمارات وقطر والكويت ولبنان والأردن والبحرين والسعودية ومصر قائمة الدول العربية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بصفة عامة

وذلك حتى نهاية عام 2013 (انظر: تقرير الإعلام الاجتماعي: 2013 ؛ تقرير نظرة على الإعلام الاجتماعي في العالم العربي: 2014).

7- ومازالت مصر تحتكر أكبر حصة من مستخدمي فيس بوك في العالم العربي (بنسبة 23٪) تليها السعودية (11٪) والمغرب (9 ٪) وتقتطع الإمارات العربية المتحدة – على الرغم من عدد سكانها المنخفض – حصة كبيرة من مستخدمي فيس بوك بأكثر من 4.4 مليون مستخدم بنسبة 6٪، وذلك حتى نهاية عام 2013 (تقرير نظرة على الإعلام الاجتماعي في العالم العربي: 2014).

8- وجد أن عدد البحوث والدراسات التي أجريت عن التأثيرات السلبية لشبكات التواصل الاجتماعي أكثر بكثير من عدد البحوث والدراسات التي أجريت عن تأثيراتها الايجابية. ولعل ذلك قد يرجع إلي أن التأثيرات الايجابية مرحب بها ولا يوجد مشكلة في وجودها، بينما المشكلة الأهم والأجدر بالاهتمام هو في المخاطر المترتبة علي سلبيات هذه الشبكات.

شبكات التواصل الاجتماعي والتعليم والتدريب عن بُعد:

مما لاشك فيه أن شبكات أو وسائل التواصل الاجتماعي أصبح لها دور واضح في الثقافة والتعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد. فعلي سبيل المثال أثبتت دراسة كل من محمد عماشة وعلي الشايع (2009) فاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الأداء الإداري، وسرعة انجاز المهام التعليمية والتدريبية.

أيضا يشير كل من: كيري وكاكير Kayri & Cakir (2010) إلي أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية يدعم التعلم النشط، ويحسن من مهارات الكتابة لدي المتعلمين، ويزيد من شعورهم بالرضا عن العملية التعليمية، كما يمكن أن تنمي التفكير الناقد لديهم.

كذلك أشارت دراسة نشوي رفعت محمد (2012) إلي أن الشبكات الاجتماعية تساهم في زيادة التحصيل المعرفي، وزيادة مهارات تصميم البرامج الحاسوبية لدي طلاب كلية التربية.

وبشيء من التفصيل فإنه أصبحت تويتر كأحد الأمثلة علي الشبكات الاجتماعية لها أهمية كبيرة في الحياة المهنية للمعلمين وللمدربين، سواء من حيث استعماله كأداة تعليمية أو تدريبية أو كوسيلة لتواصل المعلمين فيما بينهم أو المدربين فيما بينهم، في مواكبة منهم لاتجاهات التعليم والتدريب الحديثة وارتباطها المتزايد بعالم التقنية والأمثلة على ذلك كثيرة ومنها: شبكة التعلم الشخصي PLN التي تعتبر نموذجا مجسدا لهذا المعطى بتوفيرها الفرصة للمدرسين من أجل الوصول إلى آخر المستويات العالمية من تقنيات التعليم بهدف تجديد التعليم بعيدا عن النمطية والكلاسيكية.

بعض استعمالات تويتر في التعليم والتدريب عن بُعد:

حددت علي سبيل المثال الأكاديمية العربية للتعليم الإلكتروني والتدريب بإمارة دبي (الإمارات العربية المتحدة) بعض استعمالات تويتر في التعليم والتدريب عن بُعد كالتالي:

1- تويتر لنشر الإعلانات: حيث يمكن للمعلم أو للمدرب أن يستخدم تويتر لوضع الإعلانات لطلابه أو للمتدربين المتابعين لحسابه كوضع خبر عن تأجيل موعد الاختبار أو تغيير مكان الامتحان أو تغيير موعد محاضرة أو إرسال نصائح أخيرة قبل الامتحان أو غير ذلك.

2- تويتر كأداة للمراجعة والعمل المنزلي: حيث ينشئ المعلم أو المدرب "هاشتاق" باسم المادة الدراسية أو الوحدة التدريبية (مثلا: # مراجعة_الوحدة_الأولى)، ثم ينشره بين الطلاب أو المتدربين ليكون مرجعا للمناقشة أو مراجعة محتوى هذه الوحدة.

3- تويتر كأداة لكسر الحواجز: حيث يجد بعض الطلبة أو المتدربين الخجولين تويتر فرصة لطرح أسئلتهم واستفساراتهم الشيء الذي قد يستعصي عليهم في الفصل الدراسي أو في قاعة التدريب.

4- تويتر لتحقيق تواصل أفضل: حيث يستطيع الطلاب أو المتدربين إرسال رسائل خاصة للمعلم أو للمدرب دون عراقيل بدلاً من الانتظار حتى موعد المحاضرة أو الحصة القادمة أو موعد البرنامج التدريبي، كما يمكن أن يستعمله المعلم أو المدرب لمناقشة أو

تتبع عمل الطلاب أو المتدربين واستقبال الاستفسارات وكذلك استعماله للتواصل مع أولياء الأمور.

5- إمكانية إنشاء استبيان أو تصويت عن موضوع معين عن طريق استخدام موقع (twtpoll.com) ثم مشاركته في تويتر لمعرفة رأي الطلاب أو المتدربين.

6- تويتر كصالة رقمية: حيث يمكن استعمال تويتر كأداة للنقاش بين المعلمين أو المدربين ومشاركة المصادر المفيدة والمنوعة.

7- تويتر كأداة للعصف الذهني (Brain Storming): مشاركة وطرح الأفكار والمعلومات مع الطلاب أو المتدربين في أي وقت.

8- تويتر كأداة للتقويم: تقويم معلومات الطلاب أو المتدربين عن الدرس الماضي أو الوحدة التدريبية الماضية، ويمكن أن يكون ذلك بتخصيص ساعة في اليوم لذلك مع ضرورة الرد عليهم بتغذية عكسية مباشرة لأنها من أساسيات عملية التقويم.

9- تويتر كأداة لجمع ومشاركة المصادر: حيث يمكن طلب مشاركة الطلاب أو المتدربين في مصادر أو معلومات إضافية حول موضوع درس سابق أو حول وحدة تدريبية سابقة، ويمكن الاستعانة بالملخصات أو الأسئلة أو طرح موضوع للنقاش.

توصيات ومقترحات:

1- كل شيء في الحياة له سلبيات وإيجابيات، ولكي نستفيد من هذا الشيء لابد من تحصيل الإيجابيات وتلافي السلبيات. ومواقع التواصل الاجتماعي مثلها مثل أشياء كثيرة لها إيجابيات وسلبيات. وهناك من يبحث عن السلبيات في كل ما هو جديد، ولكن هذه السلبيات تعود إلى سوء استخدام وأخلاق الشخص وليس إلى الشيء بذاته، وبالتالي عليك الاستفادة من ايجابيات شبكات التواصل الاجتماعي وعدم البحث عن سلبياتها حتى لا تتأثر بها أو تعاني منها أو تشتكي منها.

2- علي جميع المؤسسات التعليمية ومراكز التدريب الاستفادة من شبكات أو وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق ثقافة التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد للمميزات العديدة التي يمكن تحقيقها من خلال ذلك.

3- علي الزوجين دور هام في: أن يهتما ببعضهما البعض وأن يتحاورا معا وينصتا لبعضهما البعض وأن يُحسنا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وأن لا يسيئا استخدام هذه الشبكات وأن يدركا بأن سوء استخدام هذه الشبكات سيؤدي إلي الصمت الزوجي وإلي الكراهية والبغض والمقارنة وإلي التعارف غير الشرعي مع جنس أخر وإلي الانفصال العاطفي ثم الجسدي ثم الطلاق أو الخلع في النهاية...

4- علي الوالدين دور هام في: أن يكونا قدوة لأبنائهم، وأن يحسنا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وأن يجلسا معا ومع أبنائهم أكثر من دخولهم علي مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، وأن يرفعا شعار الحوار الأسري فيما بينهما ومع الأبناء...

5- علي الأسرة دور هام في: التنشئة الاجتماعية السليمة والتربية الدينية الصحيحة للأبناء، وتوعية هؤلاء الأبناء بطريقة سليمة بايجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي، وتوضيح المخاطر المترتبة علي الاستخدام السيئ لهذه الشبكات، والمتابعة المستمرة لهم، والحرص علي الحوار الايجابي الفعال معهم، وإرشادهم بالاستخدام الصحيح للإنترنت لحمايتهم بواسطة برامج التصفح التي تسمح بتصفح الانترنت بصورة آمنة وتحميهم من خطر المواقع غير الملائمة والمنتشرة بشكل كبير على الانترنت...

6- علي المسجد دور هام في: تعليم المسلمين وخاصة النشء والشباب الدين الصحيح، وإكسابهم القيم والأخلاقيات الإسلامية السليمة، وتوعية المسلمين بمخاطر الاستخدام المكثف وسوء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، واستخدام الاستمالات الاقناعية (الترغيب والتخويف) في هذا الشأن، وتوضيح سلوك المسلم القويم عند التعامل مع هذه الشبكات ...

7- علي المدرسة والجامعة دور هام في: توعية التلاميذ والطلاب بايجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي وذلك من خلال وسائل عديدة، نذكر منها: الأنشطة الطلابية اللاصفية وجماعات النشاط المدرسي في المدارس وأنشطة رعاية الشباب في الجامعات... فعلي سبيل المثال يمكن تنظيم المحاضرات والندوات والمؤتمرات عن موضوع شبكات التواصل الاجتماعي. وعقد المسابقات عن ايجابيات وسلبيات هذه

الشبكات وتوزيع الجوائز علي التلاميذ والطلاب، وأهمية شغل أوقات فراغ النشء والشباب بأنشطة جذابة ومناسبة ومفيدة لهم وللمجتمع، والعمل علي حماية النشء والشباب من مظاهر التقليد الأعمى والتي تتنافي مع ثقافة المجتمع العربي وقيم وأخلاقيات الدين الإسلامي الحنيف.

8- علي جهات العمل دور هام في: نشر ثقافة احترام وقت العمل وتوظيفه في انجاز العمل وليس بدخول العاملين علي شبكات التواصل الاجتماعي لإضاعة واستهلاك وقت العمل، ووضع تعليمات صارمة بعدم استخدام هذه الشبكات إلا لأغراض العمل والمكتب فقط وليس في أمور شخصية أو أسرية أو تجارية أو ترفيهية، ووضع نظام لمراقبة العاملين لضمان حسن استخدام هذه الشبكات وعدم سوء استخدامها...

9- علي مراكز رعاية الشباب والجمعيات الأهلية (الخيرية) دور هام في: توعية وتدريب النشء والشباب وتزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي الاستخدام السليم والهادف.

10- علي الحكومة دور هام في: الاستفادة الفاعلة من شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الجمهور وأصحاب المشكلات وفي تقديم الخدمات الحكومية والإعلان عنها وشروط الحصول عليها والتواصل مع وسائل الإعلام الجماهيرية...

11- علي وسائل الإعلام الجماهيرية دور هام في: توعية جمهور المستمعين والمشاهدين والقراء بمخاطر سوء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال برامج إذاعية وتليفزيونية ومقالات مكتوبة تناقش هذه المخاطر وتوضح كيفية تجنبها وتقدم لنا نماذج سيئة ونماذج أخري جيدة في هذا الشأن...

12- استخدام برامج خاصة أو ما يتم تسميته بحاجز الحماية Firewall تمنع المستخدمين من الدخول علي مواقع الرذيلة والجنس والإرهاب والشائعات... والتي تمثل خطورة علي قيم وأخلاق المستخدمين وخاصة النشء والشباب وتضر بالأمن القومي للمجتمع، وإن كان من الصعوبة حصر هذه المواقع لكن التوعية بأضرار هذه المواقع هو النتيجة الفعالة.

13- إجراء مزيد من البحوث والدراسات الميدانية عن ايجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية تدعيم الأولي والتغلب علي الثانية ودور كل الأطراف المعنية والمهتمة في هذا الشأن.

أخيرا وبرغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي من مزايا السرعة والسهولة والكفاءة وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب ألا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة والرسالة ذات الوصف الجيد تصدر دائماً من الإنسان، وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها ويحسن استخدامها.

This page intentionally left blank

الفصل الحادي عشر

مفاهيم مرتبطة

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- الإدارة الإلكترونية
- الحكومة الإلكترونية
- النشر الإلكتروني

This page intentionally left blank

الفصل الحادي عشر

مفاهيم مرتبطة

الإدارة الإلكترونية:

هناك عدد من التعريفات المتاحة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية Electronic Management أو e-management نذكر منها:

1- الإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة: الانتقال من إنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات من الطرق التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني؛ من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

2- الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيًّا لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهدارًا للوقت والجهد والطاقات.

3- الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها إلكترونيًّا، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية (مثل: الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية....).

وأحيانًا يُطلق على مفهوم الإدارة الإلكترونية مصطلحات مثل: إدارة بلا أوراق Paperless Management، والإدارة عن بُعد Distant Management والإدارة عبر الإنترنت Management through Internet.

أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهداف عديدة، يمكن رصدها كالتالي:

1- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات.

2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد؛ إذ إن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة، وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة (الموظف، وطالب الخدمة أو السلعة) أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والمزاج والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالعملاء.

5- إلغاء نظام الأرشيف الورقي، واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والمقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان.

6- إلغاء عامل المكان؛ إذ إنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم، وإرسال الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو كوفنرانس، ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

7- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل التخصص، وتقسيم العمل.

8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطلات أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم التقليل منها إلى أقصى حد ممكن.

9- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجًا إلى الخدمة أو السلعة في أسرع وقت ممكن (مدحت أبو النصر: 2010).

خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن تحديد بعض خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1- الإدارة الإلكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، فهي وسيلة لرفع أداء وكفاءة المنظمة.

2- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق؛ حيث يتم استخدام الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية بدلاً من الأوراق.

3- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان، تعمل 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع و364 أو 365 يومًا في السنة.

4- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا مكان، فهي تعتمد في التواصل على التليفون المحمول (الجوال)، والتليفون الدولي الجديد، والمؤتمرات الإلكترونية، والعمل عن بُعد من خلال المؤسسات التخيلية.

5- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا تنظيمات جامدة، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة، وعلى عُمال المعرفة Knowledge Workers. ولقد تحدث بيتر دراكر Peter F. Drucker منذ عام 1960م عن المنظمة القائمة على المعرفة، وعن المؤسسات الذكية التي تعتمد على رجال العلم والمعرفة.

6- الإدارة الإلكترونية هي إدارة تعتمد على الأنظمة الإلكترونية مثل:

- نظم الشراء الإلكتروني.
- نظم المتابعة الفورية.
- نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم.
- نظم تطوير العمليات الإنتاجية أو الخدمة.
- نظم الجودة الشاملة.
- نظم إدارة علاقات العملاء.
- نظم الذاكرة المؤسسية، والتي تعتبر من البرامج الرائدة في مجال إدارة موارد المؤسسة، ويقوم النظام بربط العاملين الموجودين بالمؤسسة بعضهم ببعض، بغض النظر عن موقفهم الجغرافي بما يمكّنهم من الاطلاع على أنشطة الإدارات الأخرى من خلال هذا النظام.

مميزات الإدارة الإلكترونية:

1- زيادة سرعة المعاملات، وتقليل وقت تقديم الخدمة.

2- تقليص النفقات؛ حيث أدى استخدام الإنترنت إلى تقليل عدد الموظفين، وإلى تقليل نفقات انتقال المواطنين إلى مكاتب الموظفين.

3- كفاءة إدارة علاقات العملاء.

4- ارتفاع درجة رضا العملاء.

5- تقليل الإجراءات البيروقراطية.

6- العمل مستمر 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع و365 يومًا في السنة.

7- الإدارة الإلكترونية وسيلة من وسائل تحقيق الشفافية.

8- الإدارة الإلكترونية وسيلة من وسائل مكافحة الفساد.

عيوب الإدارة الإلكترونية:

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق استراتيجية"الإدارة الإلكترونية"سوف تزول كل المصاعب والمشكلات الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف، بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات

بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد؛ آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسببٍ من الأسباب، أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسة هي كالتالي:

1- التجسس الإلكتروني:

بُعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلّصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري، على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام"الإدارية الإلكترونية"؛ فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني، وهو ما يعرّضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق، وكشفها ونقلها، وحتى إتلافها؛ ولذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة، سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو إدارات أو حتى الدول.

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا نادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية، والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية؛ فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالبًا من ثلاث فئات.

- الفئة الأولى هي الأفراد العاديون.
- الفئة الثانية هي الهاكرز (القراصنة).
- الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا وفيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع، أو إعاقة عمله، وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية، أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، فإن خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال، وما إلى ذلك مما

يشكل تهديدًا فعليًّا على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية، خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق، وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سُلبت منها.

2- زيادة التبعية للخارج:

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، بل هي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا، على الرغم من أن هناك أعدادًا كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي. وعلى العموم بما أن"الإدارة الإلكترونية"تعتمد في معظمها -إن لم نقل بأكملها- على التكنولوجيا الغربية؛ فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة، خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية.

فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا، وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية؛ هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر، ووضعه تحت سيطرة دول غربية؛ بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة، فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.. ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية وسياسية، بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

لذلك كله نحن ننصح ونشدّد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي، والإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي، خاصة وأن لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك، ونشدد أيضًا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليًّا، أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي ترغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة ودراسات معمقة، والتأكد من استقلاليتها وخلوها من الأخطار الأمنية.

3- شلل الإدارة:

إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية"الإدارة الإلكترونية"، والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال؛ من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة؛ لأننا نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة، ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية، مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي نقدمها الإدارة، أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بُعد خسارة كل شيء، وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية (توتاليتي: 2010).

الحكومة الإلكترونية:

نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر على أداء وفعالية الحكومة الالكترونية في كل دولة فإنه لا يوجد تعريف محدد لهذا المصطلح حتى الآن، ولذا نجد الكثير من التعريفات التي قيلت عن الحكومة الالكترونية خلال السنوات الماضية، من هذه التعريفات على سبيل المثال:

1- تعريف منظمة الأمم المتحدة (2002): الحكومة الإلكترونية تتمثل في استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين.

2- تعريف منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) (2003): الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت للوصول إلى حكومات أفضل.

3- تعريف البنك الدولي: الحكومة الإلكترونية مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد.

4- تعريف أبو بكر محمود الهموش (2006): الحكومة الالكترونية هي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات.

5- الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية، وبسرعة وقدرة متناهية، وبتكاليف ومجهود أقل، وفي أي وقت، ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.

6- الحكومة الإلكترونية هي وسيلة متطورة تستخدم تكنولوجيا الاتصالات مثل الإنترنت والهواتف الخلوية؛ لتحسين وتطوير سير أعمال الحكومة،ولتمكين أكبر عدد من الناس من الوصول إلى المعلومات والخدمات.

7- الحكومة الإلكترونية يُقصد بها إجراء جميع معاملات الأجهزة الحكومية من خلال الاتصال الإلكتروني على كافة مستويات الحكومة مع جميع أفراد المجتمع والأجهزة غير الحكومية.

8- تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها عملية القيام بمعظم التعاملات أو المعاملات الحكومية، سواء الخدمية، أو الإدارية من خلال التواصل مع الجمهور أو العملاء أو المراجعين عبر الحاسب الآلي، ومن خلال شبكة الإنترنت.

9- الحكومة الالكترونية بالمعنى الواسع، إذ يعتبرها بأنها ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عبر الانترنت فقط، بل يشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الالكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، وذلك دون تمييز أو إخلال بمبدأ تكافؤ الفرص.

10- تعريف موسوعة المعلومات ويكيبيديا (2015): الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية. وبصيغة أخرى تعنى تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لتحسين أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتنخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة.

11- تعريف محمد مدحت (2016): الحكومة الالكترونية هي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير وتحسين أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير وتسهيل إجراءات تقديم الخدمات بحيث تصبح أكثر كفاءة وفاعلية مع ضمان تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الانترنت.

خصائص الحكومة الالكترونية:

إن الحكومات تسعى دائماً إلى تقديم مستوى أفضل من الخدمات، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل من السابق وذلك من حيث الجودة وطرق التقديم لهذه الخدمات، وللحكومة الالكترونية مجموعة من الخصائص التي تجعلها مصدر اهتمام المواطنين بمختلف فئاتهم، نذكر منها:

1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.

2- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.

3- اتصال دائم بالمواطنين (24) ساعة في اليوم (7) أيام في الأسبوع (365) يوم في السنة.

4- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

5- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.

6- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

7- الشفافية في التعامل.

8- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع .

هناك ثمة أولويات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بُعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

الهدف من إنشاء الحكومة الإلكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر، وكذلك للتقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية، وتحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات.

وقد اتجه الفكر العالمي -ممثلاً في الحكومات والمنظمات والتجمعات الدولية- إلى تحقيق ذلك بما يسمى بالحكومة الإلكترونية، بدءًا بتوفير المعلومات، وانتهاء بإمكانية تقديم الخدمات من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية المختلفة. وقد نتج عن تلك الرؤية عدة مشاريع تستخدم شبكات الهاتف وشبكات الحاسب الآلية، وتركز هذه المشروعات على تنفيذ عدد من مستويات تقديم الخدمة بدءًا من مجرد نشر المعلومات عن الخدمة، وحتى مستوى تقديم الخدمة بكاملها بصورة إلكترونية.

إن الحكومة الإلكترونية تقدم حلاً جزئيًّا لمشكلة الفساد المتعددة الوجود. فعلى سبيل المثال؛ فإن الحكومة الإلكترونية تزيد من فرص الكشف عن الفساد من خلال الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات

ولا توجد دولة نامية مستعدة ومجهزة كليًّا لاحتضان وتطبيق برنامج شامل وموسع للحكومة الإلكترونية. ولكن في بعض المجالات من الممكن أن تطبّق مثل هذه البرامج التي تمكن الكثير من المرافق الحكومية من أن تجهز إلكترونيًّا، وهو ما يعود بفائدة كبيرة في

مجال التخفيف من أعمال الفساد. وبدلاً من الانتظار حتى تحقيق جهوزية كاملة من المستحسن أن تكسب الحكومات المعرفة من خلال الممارسة.

ولقد حددت موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2015) أهداف الحكومة الإلكترونية كالتالي:

1- رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق:

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات.
- تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.
- الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال.
- الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

2- تقليل التكاليف الحكومية، وذلك عن طريق:

- تحسين وتطوير وهندسة إجراءات الأعمال.
- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآتي للبيانات.

3- رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم، وذلك عن طريق:

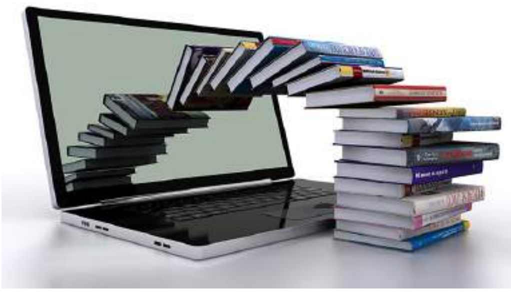
- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حسب الحاجة.

4- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق:

- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال.
- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة الفرص الوظيفية.
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.

- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

النشر الإلكتروني:



كثر الحديث في الآونة الأخيرة حول النشر الإلكتروني e-publishing مقارنة بالنشر التقليدي (المطبوع). ولعل السبب في ذلك كما يشير علي بن شويش الشويش (2010م) – يرجع إلى التطورات الحديثة والمتسارعة في مجال التقنية، وخصوصًا ما يتعلق منها بالحاسب عمومًا وشبكة الإنترنت خصوصًا. وقد قدمت تلك التقنيات آفاقًا جديدة في مجال الإعلام والنشر لم تكن معروفة من قبل، وأفرزت أساليب غير تقليدية في نقل المعلومات، لعل من أهمها النشر الإلكتروني.

هذه التطورات مجتمعة دعت شركات التقنية إلى دخول هذه السوق، وتطوير منتجات تخدم هذا التوجه. ومن هذه المنتجات على سبيل المثال الكتاب الإلكتروني e-book، والنشر من خلال الإنترنت بصيغة HTML، والنشر بصيغ النصوص المصورة (PDF)، والنشر على الأقراص المدمجة CD-Rom وغيرها.

ويمكن تعريف النشر الإلكتروني بأنه استخدام أجهزة وأنظمة تعمل بالحاسب الآلي في الابتكار والإبداع والصف، وإعداد صفحات نموذجية، وإخراجها كاملة ومنتهية. بمعنى أن النشر الإلكتروني عملية تشير إلى نشر المعلومات الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحاسبات الآلية،وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات، وتوزيعها ونشرها للجمهور المستهدف.

وتتيح تقنيات النشر الإلكتروني الحديث إمكانية العرض السابق للصفحات، وتحريرها،

وإعداد صفحات نهائية بأسلوب تفاعلي، وهي لا تزال في صورة إلكترونية، وهو ما يُعرف اصطلاحًا باسم"ما تراه تحصل عليه".

مزايا النشر الإلكتروني وخصائصه:

1- التفاعلية interactivity؛ حيث يؤثر المشاركون في عملية النشر الإلكتروني على أدوار الآخرين وأفكارهم، ويتبادلون معهم المعلومات، وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية، فمن خلال منصّات النشر الإلكتروني سيظهر نوع جديد من منتديات الاتصال، والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بُعد، مما سيجعل المتلقي متفاعلاً مع وسائل الاتصال تفاعلاً إيجابيًّا.

2- اللاجماهيرية Demassification؛ حيث يمكن توجيه النشر الإلكتروني إلى فرد أو مجموعة معينة من الأفراد.

3- اللامتزامنية Asynchronization؛ حيث يمكن عن طريق النشر الإلكتروني القيام بالنشاط الاتصالي في الوقت المناسب للفرد دون ارتباط بالأفراد الآخرين أو الجماعات الأخرى.

4- الحركية Mobility التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق النشر الإلكتروني من مكان لآخر بكل يسر وسهولة.

5- القابلية للتحويل Convertibility أي القدرة على نقل المعلومات عن طريق النشر الإلكتروني لها من وسيط لآخر.

6- الشيوع والانتشار Ubiquity بمعنى الانتشار حول العالم، وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع.

7- العالمية أو الكونية Globalization على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للنشر الإلكتروني ووسائل الاتصال والمعلومات أصبحت بيئة عالمية.

8- القضاء على مركزية وسائل الإعلام والاتصال؛ إذ ستعمل الأقمار الصناعية على القضاء على المركزية في نشر المعلومات والبيانات، ولن يرتبط الناس بوسائل الإعلام من خلال المسافات الجغرافية فقط، وإنما سيرتبطون معًا من خلال اهتماماتهم المشتركة.

9- زوال الفروق التقليدية بين وسائل نشر المعلومات المتمثلة في الصحف والكتب والمجلات؛ حيث أصبح مضمون أي وسيلة منها عن طريق النشر الإلكتروني متاحًا ومشاعًا في جميع الوسائل الأخرى وبأشكال وأساليب عرض وتقديم مختلفة ومتطورة.

10- أصبح النشر الإلكتروني والإنترنت بمنزلة مكان يعجّ بالناس والأفكار تستطيع زيارته والتجول في جَنَبَاته، مما أتاح إيجاد ما اصطُلح على تسميته بعالم الواقع الافتراضي (Cyber Space)، والذي يزيل حواجز المكان والمسافة وقيود الزمان بين مستخدميه؛ حيث يستطيعون التواصل فيما بينهم بصورة تكاد تكون طبيعية، بغض النظر عن المسافات والتوقيتات التي تفصل بعضهم عن بعض.

11- على المستوى العلمي والبحثي والجامعي؛ فإن النشر الإلكتروني يتيح الفرصة أمام الباحثين والجامعيين إلى توجيه الجزء الأكبر من جهودهم إلى عمليات التحليل والتفسير، والاستنتاج والتنبؤ، والكشف عن الظواهر والمتغيرات الجديدة – وهو ما يمثل العمود الفقري للعملية البحثية– وذلك بديل عما كان يحدث قبل ذلك من ضياع نسبة كبيرة من جهد الباحثين في الحصول على المعلومات، وهو ما سوف يؤدي إلى تطوير المعرفة وتحديثها في المجالات البحثية المختلفة، وازدهار الابتكار والبحث العلمي.

12- النشر الإلكتروني يضمن للجامعات ومراكز الأبحاث الجودة العالمية للمخرجات المطبوعة التي أصبحت، بتطوير البرمجيات والطابعات، بنفس كفاءة منتجات المطابع المحترفة وجودتها، بشكل يصعب التفريق بينهما أحيانًا.

13- ضمان الاقتصاد الملموس في الوقت والجهد والمال، فالمراحل المعروفة في إعداد النسخ للطباعة، والأجور المرتفعة للأيدي العاملة الفنية يجعل الطباعة التقليدية غالية الثمن، وقد اختصر النشر الإلكتروني هذه العمليات الحالية كلها، وأصبحت الكلفة الحالية تقدر بعُشْر كُلْفة الطباعة التقليدية.

14- السرعة العالية في الإنجاز مع ضمان الجودة والكفاءة العالية وبأقل جهد.

نماذج للنشر الالكتروني:



توجد اليوم أشكال متعددة للنشر الالكتروني ابتداء من الكتب والجرائد والمجلات والمقالات العلمية والبحوث الأكاديمية وحتى أدلة الاستخدام والموسوعات، ومع ازدياد تكلفة الورق والنشر يتجه الناشرون والأكاديميون إلى النشر الالكتروني كأسلوب لتخفيض الكلفة، فالنشر الالكتروني اقل كلفة من النشر الورقي اذ انه لا يتطلب من الناشر استخدام الورق والحبر والطباعة والتصوير والتجليد والتوزيع التقليدي والتسويق، فعند وضع الوثيقة على أرشيف الكتروني تصبح متاحة للآخرين كذلك. وهكذا تتحول المعلومات من صيغتها الورقية إلى بيئة الكترونية في شكل أرشيف حاسوبي وشاشات عرض واسطوانات رقميه.

1- الكتاب الالكتروني:

يعد الكتاب وثيقة شائعة الاستخدام لتلبية حاجات المستخدمين سواء في التعليم أو الحياة العامة، وتتميز الكتب المطبوعة بطول عمرها وهي لا تتأثر بانقطاع الطاقة الكهربية وهي مقومة للصدمات، ونشر الكتاب الكترونيا يحقق الانتشار السريع للمعلومات سواء كان بواسطة اسطوانات ليزريه أو عبر الشبكة المعلوماتية.

2- قارئ الكتاب الإلكتروني:

الكتاب الرقمي هو مجموعة منظمة من الثنائيات bits التي يمكن نقلها بواسطة الاسطوانة الليزريه أو وسائط تخزين أخرى أو إرسالها عبر شبكة اتصال وهو مصمم للتصفح باستخدام تشكيلة من المكونات المادية والبرمجيات، ويضم مفهوم الكتاب الرقمي طائفة من المواد مثل تحويل الكتب المطبوعة باستخدام الماسحات scanners أو إنتاج ملف PDF.

ورغم انه يمكن من الناحية التقنية توفير الكتاب بشكل يسهل استعراضه بواسطة العديد من بيئات الاستعراض إلا ان الناشر قد يختار عن عمد تحديد البيئات التي يجب ان يتوفر بها الكتاب الالكتروني. وطبعا يمكن اعتبار تقنيات الاستعراض وسيلة لتحديد السوق، فقد يختار المؤلف السوق الذي يعتقد انه مربح أو يمكن اقتحامه بسهولة.

مستقبل الكتاب الالكتروني في المكتبات الأكاديمية:

ما الذي يجعل الكتاب الالكتروني جزءا هاما من مجموعات المكتبة الأكاديمية؟ وما هي معايير البرمجيات والمكونات المادية اللازمة لتحقيق أهداف المكتبة الأكاديمية؟ هذه الأسئلة وغيرها طرحها العديد من الباحثين لدراسة سوق الكتاب الالكتروني والمبادئ والاستراتيجيات التي تجعل الكتب الالكترونية جزءا من المجموعات الرقمية في المكتبة الجامعية، واستنتج الباحثون أن العناصر الأساسية لم تتحقق بُعد بالكامل وهي:

- المحتوى
- بروتوكولات ومعايير البرمجيات والمعدات
- إدارة الحقوق الرقمية
- القدرة على الوصول والاستخدام
- الأرشفة
- سرية المعلومات الشخصية
- السوق والتسعيرة

قواعد البيانات الالكترونية:

أدى ظهور الحواسيب وتقنيات الاتصالات إلى تأسيس قواعد بيانات تشكل أساس للعديد من الأنشطة المتعلقة باستجلاب المعلومات IR، واتخاذ القرارات، وأمكن تحويل العديد من الكتب والدوريات والتقارير والإحصائيات إلى شكل الكتروني يسمح باستخدامها عبر الشبكات الرقمية، ومن أمثلة قواعد البيانات ERIC وهي تحتوي على أكثر من 800.000 سجل ومتاحة في شكل اسطوانات ليزريه وكذلك مجانا عبر العنوان الالكتروني.

المكتبات الالكترونية:

يبدو أن المكتبة في المستقبل ستكون مؤسسة هجينه تحتوي على مجموعات الكتب الورقية والمجموعات الرقمية، وسيكون بالإمكان الوصول إلى مقتنيات المكتبة من خلال وسائط الاتصال الالكتروني واستجلاب المعلومات المتوفرة بها وتخزينها في الحاسوب الخاص بالمستخدم الذي بدوره يؤسس مكتبه خاصة به.

ونظرا للتحديات التي تواجهنا اليوم وفي مقدمتها العولمة والانفجار المعلومات وسرعة الوصول لمعلومة فإن الاقتصاد اليوم تحركه المعلومات والتي تتطلب الوصول إلى موارد المعلومات على لمستوى العالمي ويتحتم على المكتبيين والمكتبات التعامل عدة أمور منها:

1- انتهاء مفهوم المكتبة المستقلة بذاتها
2- الحاجة إلى التعاون بين الأنواع المختلفة للمكتبات
3- الحاجة لبناء شبكات معلومات الكترونية على مستوى الدولة
4- تعلم كيفية استخدام تقنيات المعلومات الحديثة

This page intentionally left blank

خاتمة الكتاب

اليوم أصبحنا في عصر باتت فيه التكنولوجيا محيطة بنا من كل حدب وصوب، لا تكاد تمر دقيقة واحدة بدون أن نستخدم واحدة منها بحيث أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية. فمن الكمبيوتر المكتبي إلى اللابتوب إلى أجهزة الموبايل الحديثة والمعقدة مثل بلابيري وآي فون، إلى الشاشات الكبيرة والشاشات ثلاثية الأبعاد، ووسائل الاتصالات التي قرّبت كل بعيد، الماسنجر وبرامج المحادثة الفورية المختلفة إلى مواقع الانترنت التفاعلية مثل المدونات والويكي والفيسبوك وتويتر...

اليوم لا يمكن تخيل أن شخصا ما يقرأ هذه الكلمات الآن لا يستعمل على الأقل واحدة منها بشكل يومي، وهناك الكثير يستخدمونها كلها وأكثر يوميا وعلى نطاق واسع.. هؤلاء الذين يستخدمونها ببراعة وتلقائية وبكثرة هم أبناؤنا وطلابنا.

لقد نشأ هذا الجيل الجديد على وجود تلك التقنيات من حوله، لقد ألفوها وألفوا التعامل معها بحيث لا يحتاجون منا تدريبا تقنيا خاصا، وإنما يحتاجون الكثير من التوجيه والإرشاد. توجيه كل تلك الطاقات وبلورتها في نشاطات تعود عليهم بالنمو العقلي والشخصي والتعليمي.

وقد أصبح من الضروري - سواء شئنا أم أبينا - أصبح من الضروري للمعلم

وللأكاديمي الذي يتولى تعليم هذا الجيل الجديد أن ينظر ويتفحص تلك المعطيات الجديدة في البيئة التعليمية بل والبيئة المعيشية للطلاب وأن يدرك أن طريقة التعليم الآن اختلفت عن طريقة التعليم منذ بعض سنوات مضت (الأكاديمية العربية للتعليم الإلكتروني والتدريب: 2016).

ويرى محمد مصطفى القباج (2001) أن التعليم عن بُعد هو المستقبل المنظور للنظام التربوي، نظام غير جامد لأنه يعلم المهارات التي يتطلبها العصر، والسلوك المتجدد القابل في كل لحظة إلى التصحيح والتعديل وفق إرادة المتعلم نفسه، وبتقييم ذاتي. والأكثر من هذا، أنه النظام الكفيل بزرع روح الابتكار والإبداع وترسيخ قيم النقد الذاتي...

كذلك فإن التدريب عن بُعد هو المستقبل المنظور لتطوير مهنة التدريب، كنظام مرن تفاعلي بين المدربين والمتدربين، فيه يكتسب المتدربين المهارات اللازمة، من خلال الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ودون التقيد باعتبارات الزمان والمكان، ووفق ظروف المتدربين، بما يوفر الوقت والجهد...

وفي ضوء ما تم عرضه في الكتاب الحالي وفي ضوء بعض البحوث والدراسات العلمية التي تناولت موضوعات التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد، فإنه يمكن تقديم عدد من التوصيات هي كالتالي:

1- أهمية وضرورة إعداد جيل قادر على استيعاب الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.

2- التأكيد علي أن من المحاور أو المسارات الرئيسية في تحقيق التنمية البشرية هو تطوير مهارات استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في التعليم والتدريب لديها.

3- حث ودعوة المؤسسات الحكومية والمؤسسات التعليمية والشركات أن تهتم بصورة أكبر في تطوير وتنمية الموارد البشرية لديها وما يدعمها من أساليب تدريبية حديثة والتي منها التدريب عن بُعد.

4- التأكيد على أهمية التوسع في استخدام المعلوماتية واستخدام أساليب التعلم الذاتي في

المؤسسات التعليمية وفي المراكز التدريبية باعتبار أن هذه المهارات مفاتيح أساسية لمواصلة التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد.

5- ضرورة توفير القاعدة التحتية اللازمة للجميع لإنجاح أسلوب التدريب عن بُعد لتلافي العديد من المشكلات مثل: بطء سرعة شبكة الإنترنت والعمل على تطوير شبكات الاتصال.

6- ضرورة تدريب المعلمين في المدارس والمدربين بمراكز التدريب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات علي تقنيات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات حتى يتم إكسابهم مهارات تقديم برامج التعليم عن بُعد وبرامج التدريب عن بُعد.

7- ضرورة دعم اهتمام العاملين بتتبع المستجدات التي تظهر كل يوم في مجال الحاسبات الآلية وتوفير التقنيات الحديثة التي تربط كافة الإدارات الحكومية والشركات بالمراكز التي تقدم التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد.

8- أهمية إجراء بحوث ودراسات علمية عديدة متعمقة وميدانية تتناول جوانب مختلفة في مجال تطبيق التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد تخدم الأهداف المرجوة منه.

9- ضرورة مواكبة ثورة المعلومات في القرن الحادي والعشرين بإعداد كوادر متخصصة في مجال صناعة التكنولوجيا المتقدمة.

10- دعوة وزارات التربية والتعليم العالي والصحة والشؤون الاجتماعية ومراكز المعلومات ومراكز البحث العلمي... في كل دولة عربية، إلى تطوير البني التحتية اللازمة للربط الشبكي الإليكتروني والسمعي والبصري بينها وبين المراكز التابعة لها في المحافظات، حتى يتسنى لهذه الوزارات والمعاهد تنفيذ برامج تعليمية وتدريبية تدار عبر آلية مركزية باستخدام أساليب البث عن بُعد.

11- أهمية تعاون الدول العربية معا من أجل تبادل الخبرات والخبراء، حتى يمكن تحقيق دور رائد للعرب في مجال التعليم عن بُعد والتدريب عن بُعد.

This page intentionally left blank

قائمة المصادر والمراجع

- أولا: المصادر
- ثانيا: المراجع العربية
- ثالثا: المراجع الأجنبية
- رابعا: مواقع الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)

This page intentionally left blank

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المصادر

1- القرآن الكريم

2- الأحاديث النبوية الشريفة

ثانيا: المراجع العربية

إبراهيم محمد عبدا لمنعم: "التعليم الإلكتروني في الدول النامية آمال وتحديات"، الاتحاد الدولي للاتصالات، **الندوة الإقليمية حول توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في التعليم،** القاهرة: يوليو 2003.

أبو عمرة ربيع إمبابي: "تأثيرات شبكات التواصل الاجتماعي علي الفرد والمجتمع سياسيا واقتصاديا واجتماعيا"، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية،** كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد 35، القاهرة: 2013.

أحمد الشوادفي: " تصميم تعليمي مقترح لموقع إلكتروني تفاعلي في الدراسات الاجتماعية وأثره في تنمية التفكير الناقد وبعض مهارات التواصل الإلكتروني لدى تلاميذ الصف السابع من التعليم الأساسي "، **مجلة كلية التربية،** العدد 98، جامعة كفر الشيخ، كفر الشيخ: 2011.

أحمد زكي بدوي: **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية** (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1975).

أحمد قنديل: **التدريس بالتكنولوجيا الحديثة** (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2006).

أحمد ماهر ماهر: **إدارة الموارد البشرية** (الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية، 1998).

أسامة أحمد: "المحاكاة في التدريب"، **مجلة التدريب والتنمية** (2008).

بهنسي محمد نصير: **التجربة المصرية في التدريب وكيفية التعاون بين الدول العربية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات** (القاهرة: المعهد القومي للاتصالات، 2012).

بيتر ف. دركز: **تحديات الإدارة في القرن الواحد والعشرين**، ترجمة إبراهيم بن علي الملحم، مراجعة مساعد بن عبد الله العريان (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005م).

تركي إبراهيم سلطان: **نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي** (القاهرة: كلية الحاسبات والمعلومات، جامعة حلوان، 2010م).

تشارني ساي وآخر: **وسائل المدرب الناجح** (الرياض: مكتبة جرير للنشر والتوزيع،2001).

ثريا محمد سراج: **سوء استخدام الإنترنت وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من طلاب الجامعة (دراسة سيكو مترية -إكلينيكية)** (الزقازيق: رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، 2007).

ثورن كي وآخر: **كل ما تريد أن تعرف عن التدريب** (الرياض: مكتبة جرير للنشر والتوزيع، 2001).

فارس إبراهيم الراشد: "التعليم الإلكتروني واقع وطموح"، **ندوة التعليم الإلكتروني**، مدارس الملك فيصل، السعودية: 21-23 أبريل 2003.

جارح العتيبي: **تأثير الفيس بوك علي طلبة الجامعات السعودية** (الرياض: رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، 2008).

جبريل للتدريب والاستشارات: **الدليل الموحد للتدريب بالمؤسسات العربية** (القاهرة: جبريل للتدريب والاستشارات، 2000).

جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: **إدارة السلوك في المنظمات**، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل على بسيوني (الرياض: دار المريخ، 2004م).

جيل مارتن: **30 يوم للنجاح عبر وسائل التواصل الاجتماعي**، ترجمة هبة عجيبة (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2015).

جيمس هيجنز: **100 طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية**، ترجمة مركز الخبرات المهنية للإدارة (القاهرة: بميك، 2001).

حامد عبد السلام زهران: **علم النفس الاجتماعي** (القاهرة: عالم الكتب، 1978).

حنان بنت شعشوع الشهري: **عن أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية، دراسة ميدانية مطبقة على عينة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز بجده** (جده: رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، جامعة الملك عبد العزيز، 2013).

دونالد هـ. ويز: **طرق مبتكرة في حل المشكلات**، ترجمة شويكار زكي (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2000).

رفعت عبد الحميد الشامي: **موسوعة العلم والفن في التعليم والتدريب** (الرياض: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2006).

زاهر راضي: **استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي** (عمان: جامعة عمان الأهلية، 2003).

ساندرا كان: **المفاهيم الرئيسية في العلاقات العامة**، ترجمة مدحت محمد أبو النصر (القاهرة: المركز القومي للترجمة، وزارة الثقافة، 2014).

السعيد مبروك إبراهيم: **المرشد إلى استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية** (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013).

سعيد محمد الخضر وآخرون: **الحكومة الالكترونية وتأثيرها على صنع وتنفيذ السياسة المحلية، دراسة تطبيقية**، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، 2005.

سلوى عبد الحميد أحمد الخطيب: **التغيرات الاجتماعية وأثرها على الأسرة السعودية**، الكتاب السنوي، كرسي الأميرة الصيتة، المملكة العربية السعودية: 2010.

سيد الهواري: **الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن الـ21** (القاهرة: مكتبة عين شمس، ط12، 2000م).

شوقي محمد حسن: " التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية "، **مجلة التعليم الإلكتروني**، تاريخ العدد أغسطس 2009.

شيماء سند سعد: **العلاقة بين إدمان الإنترنت ومشكلات العلاقات الأسرية لدي طالبات المرحلة الثانوية** (القاهرة: رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2010).

صلاح بن معاذ المعيوف ومشيب بن عايض القحطاني وعجلان محمد الشهري: " التوجهات الحديثة في التدريب"، **رسالة معهد الإدارة العامة**، معهد الإدارة العامة، العدد 68، الرياض: مايو 2007.

عادل بن عايض المغذوي: **ضوابط التواصل الإلكتروني من منظور إسلامي ومدي تحققها لدي طلاب التعليم الثانوي بالمملكة العربية السعودية** (المدينة المنورة: 2010).

عباس مصطفى صادق: **صحافة الإنترنت وقواعد النشر الإلكتروني الصحفي الشبكي** (أبوظبي: الظفرة للطباعة والنشر، 2003م).

عبد الحسين صالح كاظم الساعدي: **البرنامج التدريبي مراحل العملية التدريبية** (العين: القيادة العمة لشرطة أبو ظبي ومركز المعرفة للتدريب والتطوير، 2005).

عبد الحكيم موسي مبارك: **التدريب أثناء الخدمة** (مكة المكرمة: 1996).

عبد الرحمن توفيق: **التدريب عن بُعد** (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، 2007).

عبد الرحمن توفيق: **الإدارة الإلكترونية** (الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، 2005).

عبد الرحمن توفيق: **التدريب الفعال** (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، 2004).

عبد الكريم درويش وليلى تكلا: **الإدارة** (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1974م).

عبد اللطيف يوسف: **زبدة المفردات للطلاب والطالبات** (بيروت: دار المعرفة، 1998).

عبد الله الموسى: " التعليم الكتروني: مفهومه وخصائصه وفوائده وعوائقه "، **ندوة مدرسة المستقبل**، جامعة الملك سعود، الرياض: 1423هـ.

عبد الله محمد اليوسف: " انعكاسات منهجية التدريب علي الاحتياجات التدريبية الأمنية "، **ندوة الأمن مسئولية الجميع**، الرياض: 2009.

عصام عبد الفتاح مطر: **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق** (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2008).

عفاف عبد الله وعبد الرحمن جعفر: " تأثيرات الانترنت في علاقات الشباب الاجتماعية والأسرية "، **المؤتمر العلمي الأول الأسرة والإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، الجيزة: 15-17 فبراير 2009.

علي السلمي: **إشكالية التدريب في العالم العربي، الملتقى العربي الأول للتدريب**، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة: أبريل 1995.

علي السلمي: **التدريب الإداري** (القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1970م).

علي محمد عبد الوهاب: **التدريب والتطوير** (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1981م).

عيضة بن سالم حمدن: **" التدريب – الاستثمار الحقيقي في الموارد البشرية"** رسالة معهد الإدارة العامة، العدد 63، الرياض: أبريل – مايو 2006.

غانم سعيد وحنان عيسي سلطان: **الاتجاهات المعاصرة في التدريب أثناء الخدمة التعليمية** (الرياض: دار العلوم، 1983).

فريدة فراولة: "التواصل الالكتروني في دراسة من واقع الحياة الالكترونية"، **مجلة أمواج إسكندرية**، قصر ثقافة، الإسكندرية: 2006.

قاسم جميل قاسم: **التدريب والتطوير الإداري** (العين: دار الكتاب الجامعي، 1989م).

قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب: **تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي** (التقرير الأول: 2015).

كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية: **تقرير الإعلام الاجتماعي** (دبي: برنامج الحوكمة والابتكار، 2013).

كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية: **تقرير الإعلام الاجتماعي** (دبي: برنامج الحوكمة والابتكار، 2014).

مجدولين القاعود: **تصميم موقع اليكتروني لتعلم اللغة العربية لتلاميذ الصف الثالث الابتدائي وقياس فاعليته في تعلم القراءة والكتابة** (إربد، الأردن: رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة اليرموك، 2006).

محمد أحمد سمير: **الإدارة الإلكترونية** (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008).

محمد الصيرفي: **الإدارة الإلكترونية** (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007).

محمد النوبي: " إدمان الانترنت ودوافع استخدامه وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي لدى

طلاب الجامعة الموهوبين المصريين والسعوديين (دراسة عبر ثقافية) "، **مجلة كلية التربية**، جامعة الأزهر، العدد 152، القاهرة: 2011.

محمد الهادي: **التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت** (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005).

محمد عبد الفتاح ياغي: **التدريب الإداري** (الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، 1998).

محمد عبد الفتاح ياغي: **التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق** (الرياض: دار الخرجي للنشر والتوزيع، ط2، 1417هـ).

محمد عبد الهادي بدوي: " فعالية تدريس وحدة مترحة بالتعليم الإلكتروني في تنمية مهارات استخدام برامج إدارة المحتوي "، **مجلة كلية التربية**، جامعة الأزهر، العدد 144، المجلد 2، 2010.

محمد محمد إبراهيم: **الاتجاهات المعاصرة في منظومة الإدارة** (القاهرة: مكتبة عين شمس، 2005).

محمد مدحت محمد: **الحكومة الإلكترونية** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2016).

محمد مدحت محمد: **الحكومة الإلكترونية** (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2016).

محمد مصطفي القباح: **التعلم عن بُعد كنسق تجديدي** (القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2001).

مدحت محمد أبو النصر: **اتجاهات حديثة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية (الجودة والإلكترونية)** (جده: مؤسسة المربي، 2010).

مدحت محمد أبو النصر: **إدارة العملية التدريبية، النظرية والتطبيق** (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008).

مدحت محمد أبو النصر: **اكتشف شخصيتك وتعرف علي مهاراتك** (القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع، 2002).

مدحت محمد أبو النصر: **الاتجاهات المعاصرة في إدارة وتنمية الموارد البشرية** (القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2007).

مدحت محمد أبو النصر: **الألعاب والمباريات التدريبية** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2016).

مدحت محمد أبو النصر: **مراحل العملية التدريبية** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2012).

مدحت محمد أبو النصر: **مفهوم ومراحل وأخلاقيات مهنة التدريب** (القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع، 2007).

مدحت محمد أبو النصر: "استشراف مستقبل الأسرة السعودية"، **ملتقي جمعيات روابط الزواج والأسرة بالمملكة العربية السعودية**، المركز الدولي للأبحاث والدراسات -مداد، الدمام: ابريل 2015 ج.

مدحت محمد أبو النصر: **إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات** (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2008).

مدحت محمد أبو النصر: **إدارة الذات** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتدريب، 2013).

مدحت محمد أبو النصر: **إدارة الوقت** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتدريب، 2012).

مدحت محمد أبو النصر: **أساسيات إدارة الجودة الشاملة** (القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2008).

مدحت محمد أبو النصر: **أساسيات علم ومهنة الإدارة** (القاهرة: مكتب دار السلام، 2007م).

مدحت محمد أبو النصر: **الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2008).

مدحت محمد أبو النصر: الحوكمة الرشيدة (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2015).

مدحت محمد أبو النصر: **المدخل إلي علم اجتماع الاتصال والإعلام** (المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2015 ب).

مدحت محمد أبو النصر: **تطوير المدارس** (الجيزة: الروابط العالمية للنشر والتوزيع، 2009).

مدحت محمد أبو النصر: **قواعد ومراحل البحث العلمي** (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004).

مدحت محمد أبو النصر: **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين** (القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتدريب، ط 3، 2015 أ).

مها بنت محمد علوي بلفقيه: **التدريب عن بُعد كمدخل لتأهيل وتنمية الموارد البشرية** (الرياض: جامعة الملك عبدالعزيز، رسالة ماجستير، غير منشورة، 2006).

ميخائيل بركينبيل: **تدريب المدرب**، ترجمة حسام الشيمي (القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2013).

نادية أحمد عمارة: **العلاج الأسري في خدمة الفرد للتخفيف من مشكلات العلاقات الأسرية الناتجة عن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** (الفيوم: رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، 2011).

نرمين ذكريا خضر: " الآثار النفسية والاجتماعية لاستخدام الشباب المصري لموقع الشبكات الاجتماعية "، **المؤتمر العلمي الأول الأسرة والإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، الجيزة: 15-17 فبراير 2009.

هبة أحمد عبد اللطيف: " تنمية شعور الطلاب لمجتمعهم باستخدام المجتمعات الافتراضية كوحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع "، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد 35، القاهرة: أكتوبر 2013.

هناء سرور: **وسائل التواصل الاجتماعي وإثراء المحتوى القومي للتنمية الاقتصادية العربية الشاملة**، جامعة الدول العربية، القاهرة: 2015.

هناء عبد الرحيم يماني: " التدريب الإلكتروني وتحديات العصر الرقمي "، **ملتقى التدريب والتنمية**، الجمعية السعودية للإدارة، الرياض: 1-3 مايو 2006. بو بكر محمود الهموش: الحكومة الإلكترونية، الواقع والآفاق (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006م).

هيفاء بنت فهد المبيرك: " التعليم الإلكتروني: تطوير طريقة المحاضرة في التعليم الجامعي "، **ندوة مدرسة المستقبل**، جامعة الملك سعود، الرياض: رجب 1423 هـ.

وليم تريسي: **تصميم نظم التدريب والتطوير**، ترجمة: سعد أحمد الجبالي (الرياض: الإدارة العاملة للبحوث، معهد الإدارة العامة، 1990).

ياسر عبد الفتاح القصاص: " فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي في تنشيط شباب الثورة في الانتخابات البرلمانية "، **المؤتمر العلمي الخامس والعشرين للخدمة الاجتماعية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة: مارس 2012.

ثالثا: المراجع الأجنبية:

A. C. Mitchell: " Developing e Learning Environment: Applying Technology and TQM to Distance Learning " , in Mehdi Khosrowpour (edr.): **Web-Based Instructional Learning** (N.Y.: IRM Press, Hershey, 2002).

A. W. Siegman& S. Feldstein (edrs.): **Multichannel Integrations of Nonverbal Behavior** (N.Y: Erlbaum, 1985).

Abraham Maslow: "A Theory of Human Motivation", **Psychological Review,** Vol. 50, 1943.

Avid R. & Others: **Organization Behavior and The Practice Management** (Illinois: Scott, Foresman& Co. 1973).

B.D. Ruben & R.W. Budd: **Human Communication Handbook** (N.Y.: Hayden, 1975).

Bertelsmann Foundation. **Balanced E-Government,** connecting efficient administration and responsive democracy (New York: Booz, Allen and Hamilton , 2015).

Chopman & Hall: **Total Quality Management** (U.K..: Prentice Hall 2000).

Colin Coulson Thomas: **The Future of the Organization** (London: Kogan page Ltd., 1997).

David Jones: **Who Cares Wins** (N.Y.: Pearson Education Limited , 2016).

Don W. Stacks & et. al.: **An Introduction to Communication Theory** (N.Y.: Harvourt Brace Jovanofich College Publications, 1991).

E. Goffman: **Behavior in Public Places** (N.Y.: Free Press, 1963).

Edward De Bono: **Think Before It's Too Late** (U.K.: Random House , 2009).

Farwell: "Keeping an Online Class Interesting and Interactive". **Distance Learning Journal. 10** (3) , 2013.

Feng Li: **What is e-Business?** (N.Y.: Wiley Blackwell, 2007).

Forsyth Donnellson: **Group Dynamics** (California: Cole Publishing Co., 1990).

G. A. Miller: **Language and Communication** (N.Y.: Mc Grow Hill, 2002).

G. A. Miller: **Language and Communication** (N.Y.: Mc Grow Hill, 2002).

Gail Mayers & J. Mayers: **The Dynamics of Human Communication** (N.Y.: MC Grow Hill, 1992).

Gail Mayers&Mayers: **The Dynamics of Human Communication** (N.Y.: MC Grow Hill, 1992).

Gail Z. Martin: **30 Days to Social Media Success** (N.J.: Career Press , 2013).

Gardner, Hoord: **Frances of Mind** (N.Y.: 1983).

Gary Dessler: **Human Resources Management** (Birginia: Restion Publishing Co. 1989) & (N.J.: Prentice Hall int., inc., 7th ed. 1997).

Gordon Walles: **How to Communicate?** (London: MC-Grow Hill, 1978).

Guy Kawasaki: **The Art of Social Media** (U.S.A.: Penguin , 2014).

Hegel & A. Armstrong: **Net Gain: Expanding Markets through Virtual Communities** (Boston: Harvard Business School, 1997).

Ian Gouge: **E-Management The Impact of e-Business on Today's IT Manager** (N.Y.: Springer, 2003).

J. Waston: **Media Communication** (N.Y.: Mc Grew Hill Book Company, Inc., 2002).

J.Martin:**Organizational Behaviour and Management**(London: Thomson , 3rd ed., 2005).

James A. Stoner: **Management** (N. J.: Prentice – Hall, Inc., 2nd. Ed., 1982).

Jennifer Joy – Matthews & Others: **Human Resource Development** (London: Kogan Page, 3rd. ed., 2007).

Jerald Greenberg & Robert A. Baron: **Behaviour in Organizations** (N.Y.: Prentice Hall, 2002).

John Patrick: **Training, Research and Practice** (London: Academic Press. Ltd., 4th. ed., 2003).

Jones Morgan: **The Impact of Hearing Importance on The Couple , The Family and The Social Network** (N.Y.: SAGE Publications , 1998).

Julius Fast: **Body Language** (N.Y.: MJF Books, 5th. ed., 2000).

Kalhlen Sanford: **Leading With Love** (Francisco: Vashon Press, 1999).

Kaplan Andreas M. & Heinlein Michael: "Users of the world, unite ! The challenges and opportunities of social media" , **Business Horizons Journal** , Vol. 53 , No. 1, 2010.

Lee Richardson (edr.): **Dimensions of Communication** (N.Y.: Meredith Corporation, 4th. ed., 2000).

M. Argyle: **Bodily Communication** (London: Methuen, 2nd. Ed., 1988).

M. R. Hacknan: **Team Work** (San Francisco: Josscy-Bass, 1990).

M. Von Cranach & I. Vine: **Social Communication and Movement** (N.Y.: Academic Press, 1978).

M.R. Key (ed.): **The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication** (The Hague: Mouton, 1980).

Mark L. Knapp & Judith A. Hall: **Nonverbal Communication in Human Interaction** (U.S.A.: Holt, Rinehart & Winston. Inc., 4th. ed., 1997).

Mayer, R. E.: **Multimedia learning** (New York: Cambridge University Press, 2001).

Mayer, R. E.; R. Moreno: "**A Cognitive Theory of Multimedia Learning**: Implications for Design Principles" , 1998.

McKelvey, Richard D., McLennan, Andrew M., and Turocy, Theodore L.: **Game: Software Tools for Game Theory** (2007).

Moreno, R., & Mayer, R.: "Cognitive principles of multimedia learning: The role of modality and contiguity", **Journal of Educational Psychology** , **91** (2) 1999.

National Institute for Community Innovation: **E. Learning for E.Educators** , National Staff Development Council , 2001.

Norman Hart: **Strategic Public Relations**(London: Macmillan Business Press, 1995).

O. Hargie:**The Handbook of Communication Skills** (London: Routledge , 2006).

P. Ekman: **The Face of Man** (Carland: STPM Press, 1980).

Peter Bramley**: Evaluating Training Effectiveness**, **Translating Theory into Practice** (London: McGraw, Hill Book Co., 1991).

Peter Bramley: **Evaluation Training** (London: L Commercial; and Industrial Training, 1986).

Peter Cliton: **Body Language** (London: Hamlyn, 2003).

Peter Drucker: **Management: Tasks, Responsibilities**, Practices (N.Y.: Harper & Row, 1985).

Peter F. Drucker: **The Practice of Management** (N.Y: Harper & Row, 1960).

Prince, G.M.: **The Practice of Creativity** (N.Y.: Harper Publishers, 1970).

R. Bennett (edr.): **Improving Trainer Effectiveness** (Aldershot: Gower Publishing Co., (1988).

R. Ckley& j. Caple: **Theory & Practice of Training** (London: Kogan Page, 3rd. ed., 1994).

R. Peterson: **Training Needs Analysis in The Workplace** (Lindon: Kogan Page, 1992).

R.W. Mondy: **Management Concepts and Practices** (Bostioin: allynand Bacon, 1983).

Robert Adnner&Moris Wolf: **Effective Communication in Business** (Cincinati: South Western Publications, 1976).

Robert L. Barker: **The Social Work Dictionary** (Washington, D.C.: BASW Press, 4th.ed,m 1999).

Robinson, Rhonda; Molenda, Michael; Rezabek, Landra: "**Facilitating Learning**" (PDF). Association for Educational Communications and Technology. Retrieved 18 March 2016.

Roger Buckley & Jim Caple: **The Theory & Practice of Training** (London: Kogan Page, 5th.ed., 2004).

Ronald Walton: **The Covert Aims of Training (Cardiff, U.K**.: University of Wales, 2007).

Ryan Sharaievska: **Family and Martial Satisfaction and The Use of Social Network Technologies** (U.S.A.: Doctoral Dissertation , Unpublished , 2012).

S.M.Cutlip, A.H.Center & G.M.Broom: **Effective Public Relations** (Eaglewood Cliffs, NJ; Prentice Hall , 7th ed., 1998).

S.Truelove (edr.): **Hand book of Training & Development** (Oxford: Blackwell, 1992).

Sandra Cain: **Key Concepts in Public Relations** (U.K.: Palgrave Macmillan , 2009).

Severin, Werner & Tankard, James: **Communication Theories** (N.Y.: Longman, 4th. ed., 2003).

Simon Majaro: **The Creative Gap** (U.K.: Longman, 1988).

Solomon David: **The Impact of The Use of Face book on The Building Society in The Context of Globalization** (N.Y.: Spectrum Publication , 2009).

Stephen Covey: **The 7 Habits of Highly Effective People** (London: Pocket Books , 2004).

T. Watson & Noble: **Evaluating Public Relations** (London: Kogan Page , 2005).

T.C. Parker: **Evaluating The Forgotten Final of Training** (Personne, 1973).

T.H. Boydell: **Guide to The Identification of Training Needs** (London: BACIE, 1992).

T.Pont: **Developing Effective Training Skills** (London: McGraw Hill, 1990) .

Thomas S. Bateman & Carl P. Zeithaml: **Management (Boston**: Ir0WIN, 1990).

Tim Grahl: **6 Types of Social Media** (U.S.A.: Penguin , 2015).

Tim Wenthing: **Planning For Effective Training** (Rom: F.A.O, U.N., 1993).

Tom Douglass: **Groups** (London: Tavistock Publications, 1983).

Tony Bray: **The Training Design Manual** (London: Kogan Page, 2006).

Tranneeum Scott I. &Mathiew John E.: "**Meeting rainees Expectation**", Journal of

Applied Psychology, Vol. 67. No 6, 1991).

Van Dijk: **The Network Society: Social Aspects of New Media** (London:Sage , 2nd. ,2006).

Vansoon Michael: **Face book and The Invasion of Technological** (N.Y.: Spectrum Publication , 2010).

W.Jack Duncan: **Great Idea in Management** (U.S.A.: Jossey – Bass, Inc., 1989) .

Waiter E. Oliu et. al.: **Effective Communication in Business** (N.Y.: St. Martin's Press, 1992).

Waston: **Media Communication** (N.Y.: Mc Grew Hill Book Company, Inc., 2002).

Werner Severin& James Tankard: **Communication Theories** (N.Y.: Longman, 4th. ed., 2003).

رابعا: مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت):

http://vb.naqaae.eg/naqaae1432

https://arar.facebook.com/mo7asba.malya.1/posts/2943169

http://www.mhabash.com/2012/01/26/%D9%86%D8%B8

http://www.gametheory.net

http://www.gametheorysociety.org

http://www.mhabash.com/2012/01/26/%D9%86%D8%B8%D

http://www.airssforum.com/showthread.php?t=81600

http://www.mhabash.com/2012/01/26/%D9%86%D8%B8%D

http://www.uotechnology.edu.iq/appsciences/indexhome/stu

http://www.hrdiscussion.com/hr18999.html

http://www.hrdiscussion.com/hr19001.html

http://www.hrdiscussion.com/hr19000.html

http://www.hrdiscussion.com/hr18998.html

http://www.abahe.co.uk/distance-learning-definition.html

http://www.new-educ.com/quest-ce-que-le-learning

https://malmsfri.wordpress.com/%D8%A7%D9%84%D8%AA

http://www.hrdiscussion.com/hr18998.html

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D9%81%D9%87

http://www.hrdiscussion.com/hr19007.html#

http://www.qou.edu/newsletter/etraining.jsp

http://www.abegs.org/Aportal/Article/showDetails?id=644

http://www.new-educ.com/twitter-en-classe

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D8%B3%D8%A7%D

http://www.ipa.edu.sa/Arabic/About/E_Training/E-

http://www.707077.com/send_us.php

https://www.hbmsu.ac.ae/ar/faq
http://kenanaonline.com/users/azazystudy/posts/131234
http://www.hrdiscussion.com/hr39212.html
https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%AD%D8%A7%D
http://computersimulation.boardeducation.net/t69-topic
http://computersimulation.boardeducation.net/t69-topic

تمّ بحمد الله